

“Evaluación con participación del Programa Mi Pasaje, 2019-2020”

Nombre de la evaluación:	“Evaluación con participación del Programa Mi Pasaje, 2019-2020”
Tipo de evaluación:	Con participación
Año del ejercicio evaluado:	2019-2020
Programa anual de evaluación:	2020
Fecha de publicación:	Abril 2021
Entidad evaluadora:	Descifra Investigación Estratégica, Social, Política y de Mercado S.C. (Demoskópica México)
Investigador principal:	Dr. Carlos Moreno Jaimes
Equipo de investigación:	Dra. Yasodhara Silva Medina Mtra. Itzel A. Hernández García

DIRECTORIO

Gobierno del Estado de Jalisco

Mtro. Enrique Alfaro Ramírez

Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco

Mtra. Margarita Sierra Díaz de Rivera

Secretaria de Planeación y Participación Ciudadana

Dra. Mónica Ballezá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Unidad de Evaluación

Dra. Mónica Ballezá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

**Dirección de Evaluación para
la Mejora Pública**

Dr. Radamanto Portilla Tinajero

Director de Evaluación para la Mejora Pública

Lic. Gamaliel Cortés Lozano

Coordinador General de Evaluación Institucional

Mtra. Laura del Sagrario Mosqueda Castro

Coordinadora General de Evaluación de la Gestión
Pública Especialidad Sectorial

Lic. Sughey Edith Salazar

Delgadillo Coordinadora
General de Planeación del
Desarrollo

Lic. Yosemite

Santiago Franco

Coordinadora General de Seguimiento de Indicadores Institucionales

Contacto:

Dirección General de Planeación y
Evaluación Participativa
Secretaría de
Planeación y Participación Ciudadana
Gobierno del Estado de Jalisco
52 (33) 3819 23 85 extensión 42385

Anexo I. Ficha técnica para la difusión de los resultados

1. Datos generales	
1.1 Información de la evaluación	
Nombre de la evaluación:	Evaluación con participación del programa Mi Pasaje
Tipo de evaluación:	Participativa
Año del ejercicio evaluado:	2019-2020
Programa Anual de Evaluación:	2020
Fecha de inicio	9 de octubre de 2020
Fecha de publicación	6 de abril de 2021
1.2 Información de la entidad evaluadora	
Entidad evaluadora	Descifra Investigación Estratégica, Social Política y de Mercadeo S.C.
Investigador principal	Dr. Carlos Moreno Jaimes
Equipo de investigación	Dra. Yasodhara Silva Medina Mtra. Itzel Hernández García
Correo electrónico:	yasodhara.silva@demoskopica.com.mx
Número de teléfono:	(33) 3615 7918
1.3 Datos de la contratación	
Tipo de contratación	Licitación Pública Nacional
Número de contrato	373-20
Número de rondas del concuso	1
Costo de la evaluación	\$1,170,000.01 (Un millón ciento setenta mil pesos 01/100 M.N.)
Fuente de financiamiento	Fideicomiso 10824 Fondo Evalúa Jalisco
Unidad administrativa responsable	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
1.4 Información de la unidad de Evaluación del gobierno	
Unidad Administrativa Coordinadora:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa.

Unidad Administrativa Técnica:	Dirección de Evaluación para la Mejora Pública.
Titular de la Unidad Administrativa Técnica:	Dr. Radamanto Portilla Tinajero.
Enlace técnico de la evaluación:	Lic. Sughey Edith Salazar Delgadillo

1.5. Información del programa evaluado

Nombre y siglas del programa evaluado:	Mi Pasaje
Dependencia o entidad responsable:	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Poder público al que pertenece:	Poder ejecutivo
Ámbito gubernamental al que pertenece:	
Unidad administrativa responsable:	Dirección de Programas Estatales
Titular de la Unidad administrativa responsable:	Lic. Óscar Pérez.
Contacto de la unidad administrativa responsable:	Lic. Óscar Pérez.

1.6 Mecanismos de seguimiento y difusión de la evaluación

Sistema de agendas de mejora:	Si
Portal de internet:	

2. Descripción de la evaluación

2.1 Objetivo general

Evaluar la pertinencia del diseño y la eficiencia de la implementación del programa "Mi Pasaje", en sus componentes de estudiantes, adultos mayores y personas con discapacidad, durante 2019-2020, para mejorar la gestión y el desempeño del programa.

2.2 Objetivos específicos

- Valorar la pertinencia de los apoyos otorgados por la intervención para la atención de la problemática y/o necesidades de las personas beneficiarias.
- Valorar la pertinencia y eficiencia de los procesos de difusión, entrega y distribución de bienes para el cumplimiento de los objetivos del programa.
- Determinar la percepción de las personas beneficiarias sobre la calidad del programa.
- Generar recomendaciones que permitan mejorar la pertinencia, eficiencia y los resultados del programa, y que orienten la toma de decisiones.

3. Metodología

Técnicas de investigación:

Las técnicas de recolección de datos utilizadas se describen a continuación:

Grupos de discusión

Los tres grupos de discusión con personas beneficiarias del programa Mi Pasaje tuvieron dos objetivos. El primero fue recabar testimonios relativos al desempeño del programa en diversas etapas de sus procesos operativos tales como la inscripción de personas, la entrega de los apoyos, el trato del personal operario de las unidades de transporte, entre otras que se describen más adelante en la matriz de evaluación y cuyos instrumentos de recolección de información se reportan en el Anexo 1. El segundo objetivo fue revisar, validar y ajustar el módulo de preguntas del cuestionario de la encuesta telefónica, cuyo cuestionario completo se reporta también en el Anexo 1.

El grupo de discusión con personas adultas mayores se llevó a cabo de manera presencial en el municipio de Zapotlán El Grande (también conocido como Ciudad Guzmán) el 7 de enero de 2021 de las 9:00 a las 11:00 horas. Se prefirió el formato presencial al virtual debido a las restricciones que esta población suele tener para acceder a conexión a Internet o a una computadora personal. En este grupo participaron 5 mujeres y 5 hombres, todos residentes en dicho municipio. El grupo de discusión con personas con discapacidad también se llevó a cabo de manera presencial en Zapotlán El Grande el 7 de enero de 2021 de las 12:00 a las 14:00 horas. La decisión de hacerlo en formato presencial se basó en las mismas razones anteriormente expuestas. Participaron 12 personas, seis mujeres y seis hombres, de las cuales nueve presentaban ellas mismas alguna discapacidad y tres eran personas al cuidado de alguna persona con dicha condición. Los tipos de discapacidad entre los participantes, según la clasificación del INEGI, fueron los siguientes: discapacidad para ver (cuatro casos), discapacidad para oír (un caso), discapacidad de alguna de sus extremidades inferiores (cuatro casos), discapacidad intelectual (dos casos) y discapacidades múltiples y otros (un caso).¹ Finalmente, el grupo de discusión con población estudiantil se llevó a cabo en formato virtual el 11 de noviembre de 2020. Participaron nueve estudiantes, cuatro mujeres y

¹ La clasificación del INEGI por tipo de discapacidad puede encontrarse en la siguiente liga: https://www.inegi.org.mx/contenidos/clasificadoresycatalogos/doc/clasificacion_de_tipo_de_discapacidad.pdf

cinco hombres, residentes tanto del Área Metropolitana de Guadalajara (cuatro casos) como de municipios ubicados en el interior de Jalisco (cinco casos).

Entrevistas semiestructuradas

Las entrevistas semiestructuradas con tomadores de decisiones y ejecutores del programa tuvieron el objetivo de conocer los aspectos más importantes en el diseño del programa y los pormenores que caracterizan su ejecución. Todas las entrevistas se llevaron a cabo de manera virtual. Se entrevistó a funcionarios públicos de las siguientes dependencias de la SSAS: Dirección de Planeación Programática, Dirección Administrativa, Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección de Vinculación Regional, Dirección de la Ejecución y Operación de Programas, Dirección de Programas Estatales y Jefatura de Sistemas. Además de una funcionaria de la Dirección de Recaudo de la Secretaría de Transporte y personal de Tarjetas Integrales S.A. de C.V. (TISA). Los instrumentos 5.1 a 5.3 del Anexo 1 presentan los protocolos de las entrevistas. El Anexo 2 describe la relación de actores públicos que se entrevistaron.

Taller de análisis de recomendaciones

Este taller se realizó el 17 de marzo de 16:00 a 19:00 horas involucrando a todos los actores del grupo ampliado (integrado, de acuerdo a los TdR, por el equipo técnico, representantes de la empresa TISA (no asistieron a la actividad), la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS), la Secretaría de Transporte (ST), Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC) y por, al menos dos personas beneficiarias por componente), el cuyo objetivo fue recibir una retroalimentación de todos los participantes respecto a la pertinencia, factibilidad y legitimidad de las recomendaciones presentadas por el EE. En este taller de análisis de recomendaciones se utilizó como técnica participativa “juegos de simulación” (MIDEPLAN, 2019) que permite discutir, valorar, priorizar y construir el mapa de actores responsables de la ejecución de cada recomendación, así como establecer su línea de tiempo (Ver Anexo 1).

Consulta en línea con el grupo ampliado

Originalmente, se tenía contemplado abrir un espacio de discusión con el Grupo Ampliado en el Taller Participativo de Análisis de Recomendaciones sobre la estrategia

de presentación y comunicación de resultados para establecer colectivamente los contenidos y mecanismos de difusión más pertinentes para informar los principales hallazgos y experiencias de la evaluación, sin embargo, por razones de tiempo no fue posible su abordaje durante el taller y se realizó una consulta a través de un formulario electrónico enviado por correo. Este formulario incluyó cinco preguntas abiertas que se habilitó en la plataforma *SurveyMonkey* para indagar los medios más idóneos de difusión dirigida a las personas beneficiarias, instituciones que intervienen en alguna parte del proceso del Programa y la población general, así como formas en las que las personas integrantes del Grupo Ampliado podrían participar en el ejercicio de socialización de los resultados de la Evaluación con Participación del Programa Mi Pasaje.

Encuesta telefónica con población beneficiaria

Como parte de las técnicas de recolección, en este caso con enfoque cuantitativo para registrar las percepciones de las personas beneficiarias se llevó a cabo una encuesta con representatividad estadística aplicada vía telefónica durante el periodo comprendido del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

Alcance/enfoque:

La evaluación se centró en los tres tipos de población que el programa establece como personas beneficiarias:² a) estudiantes del nivel secundario, medio superior o superior, de instituciones públicas o privadas; b) adultos mayores de 65 años o más, con ingresos inferiores a la línea de bienestar; c) personas con discapacidad, con ingresos inferiores a la línea de bienestar.

Para asegurar la representatividad geográfica, uno de los métodos de recolección de información de esta evaluación se llevó a cabo considerando como universo de estudio al conjunto de municipios en donde opera el programa en el estado de Jalisco considerando la distribución de las poblaciones beneficiarias.

Instrumentos de recolección de información:

² En los tres casos, se trata de población ubicada en alguno de los 20 municipios de operación del programa, tal y como lo establecen sus Reglas de Operación de 2020.

- Instrumento 1: Ficha descriptiva de técnica participativa durante la presentación del Proyecto de Evaluación. 1
- Instrumento 2. Guía de tópicos para grupos de discusión con cada una de las poblaciones beneficiarias (estudiantes, personas adultas mayores y personas con discapacidad).
- Instrumento 3. Cuestionario de la encuesta aplicada a población beneficiaria
- Instrumento 4. Guion de Conversatorio con propietarios de unidades de transporte público y choferes
- Instrumento 5.1 Protocolo de entrevista semiestructuradas con actores tomadores de decisiones: funcionariado de la Dirección de Planeación Programática, de la Dirección Administrativa y de la Dirección de Asuntos Jurídicos.
- Instrumento 5.2 Protocolo de entrevista semiestructuradas con actores ejecutores de proyectos y acciones: funcionariado de la Dirección de Programas Estatales, la Dirección de la Operación y Ejecución de Programas y la Jefatura de Sistemas de la SSAS.
- Instrumento 5.3. Protocolo de entrevista semiestructuradas con actores ejecutores de proyectos y acciones: funcionariado de la Dirección de Vinculación Metropolitana y la Dirección de Vinculación Regional.
- Instrumento 6. Cuestionario sobre lecciones aprendidas de encuesta en línea dirigida al grupo ampliado.
- Instrumento 7. Ficha descriptiva de técnica participativa durante Taller de Recomendaciones.

Principales fuentes de información:

Las principales fuentes de información que sustentan esta evaluación son las siguientes:

Fuentes documentales

Marco normativo en el que se fundamenta el programa Mi Pasaje:

- Reglas de operación del programa Mi Pasaje para los ejercicios fiscales 2019 y 2020
- Manual de procedimientos y organización de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS).

- Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco
- Padrón Único de Beneficiarios (PUB)
- Bases de la Licitación Pública Local 36/2016 “Sistema Interoperable de Recaudo Preferencial para los Sistemas de Transporte del Área Metropolitana de Guadalajara y Ciudades Medias del Estado de Jalisco”.
- Contrato de prestación de servicios 03/2017 para la implementación del “Sistema Interoperable de Recaudo Preferencial para los Sistemas de Transporte del Área Metropolitana de Guadalajara y Ciudades Medias del Estado de Jalisco” y su convenio modificadorio 005/2017.
- Convenio de colaboaración 001/2020 celebrado entre la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, Secretaría de la Hacienda Pública, SITEUR y Tarjetas Integrales S.A.
- Convenio modificadorio al convenio de colaboración 001/2020 de fecha 27 de enero de 2020 celebrado entre la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, Secretaría de la Hacienda Pública, SITEUR

Estudios complementarios (las referencias completas se reportan en la sección de referencias bibliográficas):

- Diagnósticos de las problemáticas de las poblaciones objetivo del programa
- Evaluaciones previas a intervenciones que antecedieron al programa
- Estudios e informes de investigación a nivel nacional e internacional relativos al objeto de evaluación.

Encuesta telefónica de percepción sobre el desempeño del programa con una muestra estadísticamente representativa independiente para cada una de las poblaciones beneficiarias a nivel estatal.

- a) Tres grupos de discusión: uno con personas adultas mayores, otro con personas con discapacidad y otro con población estudiantil.
- b) Entrevistas semi-estructuradas con tomadores de decisiones y ejecutores del programa.
- c) Taller de análisis de recomendaciones con todos los actores del grupo ampliado.

d) Consulta en línea para definir la estrategia de presentación y comunicación de resultados

Aunque en el proyecto de evaluación se planteó la realización de un conversatorio integrado por representantes de empresas concesionarias de transporte público y por choferes, éste no se llevó a cabo debido a que no se obtuvo la información para contactar, de manera formal, a dichos actores.

4. Resumen

Este informe presenta los resultados de la evaluación del programa Mi Pasaje, intervención del Gobierno de Jalisco que otorga un subsidio al servicio de transporte público para tres poblaciones objetivo: estudiantes en los niveles de educación secundaria, media superior y superior, personas de 65 años o más y en personas con discapacidades. Se evalúa la pertinencia del diseño del programa y la eficiencia de su implementación durante el periodo 2019-2020, buscando mejorar la gestión y el desempeño de dicho programa.

Las preguntas que guiaron la evaluación son las siguientes:

- a) ¿En qué medida los apoyos otorgados por la intervención son consistentes con el problema público o las necesidades de las personas beneficiarias?
- b) ¿En qué medida el proceso de entrega y distribución de bienes de la intervención posibilita el cumplimiento de los objetivos?
- c) ¿En qué medida los recursos (humanos, materiales y financieros) son adecuados para la implementación de la intervención?
- d) ¿En qué medida es adecuada la estrategia o mecanismo de comunicación y difusión para el cumplimiento de los objetivos de la intervención?
- e) ¿Cuál es la valoración que tiene la población beneficiaria sobre la intervención?
- f) ¿Cuáles son los aprendizajes del proceso de una evaluación con participación desde el punto de vista de los diferentes perfiles de actores que participan en el Programa Mi Pasaje?

El diseño general del ejercicio evaluativo tuvo como marco la Investigación Acción Participativa (IAP) que se caracteriza por su componente participativo con el fin de plantear y trabajar en la solución de problemas sociales dentro de un entorno colaborativo, por lo cual resulta un instrumento útil para los procesos de discusión e implementación de las políticas y programas sociales al incorporar las percepciones y representaciones y promover la relación entre los agentes del desarrollo y las poblaciones beneficiarias para una mejor comprensión del terreno práctico de las políticas públicas. Las fuentes de información utilizadas en la evaluación fueron tanto de tipo documental como de fuentes primarias. En las primeras se incluyó el marco normativo en que se fundamenta el programa y estudios académicos sobre las problemáticas de la población

objetivo. La información primaria generada para la evaluación provino de una encuesta telefónica con una muestra estadísticamente representativa de las tres poblaciones beneficiarias a nivel estatal, tres grupos de discusión, uno con personas adultas mayores, otro con personas con discapacidad y otro con población estudiantil, entrevistas semi-estructuradas con tomadores de decisiones y ejecutores del programa y un taller de análisis de recomendaciones con todos los actores del grupo ampliado.

El programa es razonablemente consistente con el problema público que intenta afrontar, pues su diseño identifica correctamente que el costo del servicio de transportación es un obstáculo significativo para el desplazamiento cotidiano de sus tres poblaciones objetivo y ha decidido centrarse en dicho problema para mitigarlo a través del subsidio que ofrece. Hay evidencia de que los apoyos del programa contribuyen a mejorar el ahorro familiar, liberando recursos para cubrir otras necesidades importantes. La contribución del programa al ahorro en gastos de transportación varía para cada población, dependiendo de sus necesidades de traslados diarios. Sin embargo, aunque las necesidades de transportación de sus tres poblaciones objetivo son diferentes, el programa no hace distinción de las mismas en cuanto al monto de apoyos asignados a cada una, ni parece tomar en cuenta las necesidades específicas de la población adulta mayor ni de las personas con discapacidad en relación al equipamiento y condiciones de accesibilidad de las unidades de transporte.

El proceso de entrega y distribución de los apoyos otorgados por el programa Mi Pasaje tiene ciertas deficiencias de coordinación administrativa que entorpecen el acceso de los beneficiarios para recibir los pasajes. El hallazgo más relevante en este apartado es que no existe una adecuada coordinación entre los actores que participan en la entrega y distribución de los apoyos del programa, lo cual da cuenta de una baja institucionalización de sus procesos pues no hay certidumbre sobre su comportamiento esperable. Un segundo hallazgo es que el Padrón Único de Beneficiarios contiene errores de registro en cuanto al municipio de residencia de las personas beneficiarias y carece de datos de contacto especialmente en el caso de la población del interior del estado de Jalisco, lo que no le permite un análisis preciso de su demanda y cobertura territorial de atención del Programa.

Aunque el programa tiene una clara alineación a programas presupuestarios inscritos a la planeación estatal, lo que le da cierta garantía de disponibilidad de recursos para su

operación, presenta tres grandes deficiencias en el uso de sus recursos. La primera es que no cuenta con información sobre el costo de la contribución de las diversas áreas de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS) a la ejecución del programa. La segunda es que el costo del sistema interoperable de recaudo preferencial, operado a través de una empresa privada, representa un costo administrativo muy elevado. La tercera es que no existe un respaldo fiscal suficiente para garantizar el derecho a recibir un descuento de 50% sobre la tarifa regular del transporte público para sus tres poblaciones objetivo, pues el porcentaje restante de dicha tarifa recae sobre las empresas concesionarias que prestan el servicio. Cabe destacar que el funcionariado responsable del diseño y operación del programa no ha contemplado esas deficiencias y, por lo tanto, no cuenta con estrategias para hacerles frente.

La estrategia de comunicación y difusión del programa es razonable, sin embargo presenta dos problemáticas importantes. La primera es que no hay suficiente claridad sobre los requisitos para acceder o permanecer en el programa, pues la información que se brinda a las poblaciones objetivo es confusa y heterogénea. La segunda es que no contempla canales de información de acceso universal sobre todo para personas con discapacidad.

El Programa recibe una valoración muy positiva por los beneficios que ofrece para la economía de los hogares, así como la atención que se brinda en los procesos de inscripción y entrega de los apoyos, sin embargo, las personas beneficiarias observan algunas discrepancias en la aplicación de criterios de validación de la documentación, así como la posibilidad de reducción de documentos solicitados sólo con fines de actualización puntual. La cantidad de apoyos se perciben insuficientes por una parte de las personas beneficiarias debido a sus necesidades de movilidad, la periodicidad de reinscripciones se considera adecuada si se cuidan los plazos de inicio a fin que cubren, ya que su contracción ha repercutido en la subutilización de pasajes y se observó que la discontinuidad de las convocatorias para nuevos ingresos es una fuente de exclusión del Programa para personas que forman parte de las poblaciones objetivo. La calidad del servicio del transporte cuenta con una evaluación regular que afecta las condiciones de acceso del derecho al transporte, en donde las actitudes negativas de algunas personas conductoras de las unidades del transporte público y las limitaciones de accesibilidad universal para personas con discapacidad y personas adultas mayores tuvieron reiteradas referencias en los testimonios recogidos.

5. Resultados

5.1 Principales hallazgos

Pregunta 1. ¿En qué medida los apoyos otorgados por la intervención son consistentes con el problema público o las necesidades de los beneficiarios?

Aunque el Programa se encuentra alineado al derecho a recibir apoyo al transporte para estudiantes de los niveles de educación secundaria, media superior y superior, adultos mayores y personas con discapacidad reconocido en el art. 7 de la Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco, sólo contribuye parcialmente a su cumplimiento, ya que su cobertura geográfica no incluye los 125 municipios del estado.

Por otra parte, el porcentaje de nuevas inscripciones es muy bajo, ya que los espacios que se abren son en su mayoría para reinscripciones, lo que reduce la posibilidad de acceso al Programa de personas que reúnen los criterios de elegibilidad.

El programa no establece con suficiente precisión la cuantificación de su población potencial de personas adultas mayores y de personas con discapacidad (no ofrece una estimación del número de personas que viven con un ingreso menor a la línea de bienestar).

Los apoyos que se entregan son parcialmente suficientes. Aunque es un hecho que los apoyos del programa contribuyen a reducir el gasto de transportación de la población beneficiaria, la proporción en que lo hace varía en función de la frecuencia de viajes de cada población.

Existencia de una cantidad de pasajes que no son utilizados por las personas beneficiarias como sucedió en el ejercicio 2019 y en el ejercicio 2020.

Pregunta 2. ¿En qué medida el proceso de entrega y distribución de bienes de la intervención posibilita el cumplimiento de los objetivos?

Los actores que participan en la implementación del programa (responsables del programa, coordinadores regionales y TISA) no tienen una coordinación adecuada que ocasiona confusión y falsas expectativas entre las personas beneficiarias.

El Padrón Único de Beneficiarios contiene errores de registro en cuanto al municipio de residencia de las personas beneficiarias y carece de datos de contacto especialmente en el caso de la población del interior del estado de Jalisco, lo que no le permite un análisis preciso de su demanda y cobertura territorial de atención del Programa.

Pregunta 3. ¿En qué medida los recursos (humanos, materiales y financieros) son adecuados para la implementación de la intervención?

La información sobre el monto de los recursos financieros, humanos y materiales destinados a la operación del Programa, es inexistente, ya que sólo se dispone a nivel agregado con respecto a la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS) de forma atribuible al conjunto de los programas operados por esta dependencia. Lo mismo sucede con los recursos financieros destinados al convenio multianual establecido con TISA por un monto de 500 millones de pesos para los servicios generales concesionados, entre los que se encuentran aquellos relacionados al Programa.

Ello impide estimar el grado de suficiencia de los recursos en cada área que interviene en los procesos del Programa.

Al menos la mitad del financiamiento del programa recae en las empresas concesionarias de transporte público, lo cual constituye una amenaza a la sostenibilidad de Mi Pasaje.

El “Sistema Interoperable de Recaudo Preferencial para los Sistema de Transporte del Área Metropolitana de Guadalajara y Ciudades Medias del Estado de Jalisco” (lectores de tarjetas electrónicas) no es homogéneo (no hay un sistema único que opere en todas las unidades), lo que ocasiona retrasos en el pago a las empresas concesionarias y rechazos en las tarjetas que portan las personas beneficiarias que abordan unidades equipadas con lectores ajenos a TISA.

Por cada peso de apoyo que el programa otorga a su población beneficiaria, el erario público tiene que asumir un costo adicional de 26 centavos para mantener en funcionamiento el Sistema Interoperable de Recaudo Preferencial.

Se encontró evidencia de que algunos choferes de las unidades tienen un mal trato, no dan la parada o no aceptan las tarjetas a las personas beneficiarias.

Pregunta 4. ¿En qué medida es adecuada la estrategia o mecanismo de Comunicación difusión para el cumplimiento de los objetivos de la intervención?

La población beneficiaria percibe un exceso de documentación requerida para la reinscripción, especialmente en casos de discapacidades permanentes, en donde el diagnóstico a través de un certificado médico no cambia.

Los medios de difusión del Programa no contemplan las diferentes discapacidades de la población objetivo

Pregunta 5. ¿Cuál es la valoración que tiene la población beneficiaria sobre la intervención?

Las calificaciones sobre la calidad de distintos aspectos del transporte público son regulares (entre 6 y 7 en una escala de calificación del 1 al 10).

El acceso universal de las unidades del transporte público como rampas, parlantes y otras facilidades para personas con alguna discapacidad es el aspecto que recibió una valoración más baja.

Se reportó una comunicación escasa del Programa por parte de las personas beneficiarias del Programa.

El uso de instrumentos de medición de satisfacción y retroalimentación no tienen una periodicidad sistemática que permita incorporar sus resultados a los mecanismos de seguimiento y monitoreo del Programa.

5.2 Recomendaciones

Pregunta 1. ¿En qué medida los apoyos otorgados por la intervención son consistentes con el problema público o las necesidades de los beneficiarios?

Que la Secretaría del Sistema de Asistencia Social elabore una propuesta de ampliación presupuestal para el Programa Mi Pasaje y la turne mediante los canales pertinentes al Poder Legislativo.

Que la Dirección de Planeación Programática de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS) realice una estimación del número de personas adultas mayores y con discapacidad que viven con un ingreso menor a la línea de bienestar a partir de información de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares correspondiente a 2020 y que se integre en las ROP 2022 del programa.

Que la Dirección de Planeación Programática y la Dirección de Programas Estatales de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social realicen adecuaciones en las ROP para:

- a) Diferenciar monto de apoyo entre personas adultas mayores y personas con discapacidad (las personas con discapacidad requieren una mayor cantidad de pasajes)
- b) Incluir a personas cuidadoras como población elegible para aquellos casos en que sea aplicable.

Que la Dirección de Programas Estatales revise que la estrategia de difusión de las convocatorias del Programa sea pertinente de acuerdo a las necesidades de uso de la población beneficiaria.

Pregunta 2. ¿En qué medida el proceso de entrega y distribución de bienes de la intervención posibilita el cumplimiento de los objetivos?

Que la Dirección de Planeación de SASS diseñe un Manual de Procesos específico para el programa (lo que existe es genérico) y lo socialice con los actores involucrados en la implementación del Programa.

Que la Dirección de Planeación Programática en coordinación con la Dirección de Programas Estatales y la Jefatura de Sistemas incorporen procesos de validación automática en los sistemas de captura del Padrón Único de Beneficiarios.

Pregunta 3. ¿En qué medida los recursos (humanos, materiales y financieros) son adecuados para la implementación de la intervención?

Que la Dirección Administrativa de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social establezca un sistema de información contable y financiera para estimar la cantidad de recursos financieros, humanos y materiales que las diversas áreas de la SASS aportan al Programa, así como la proporción del recurso destinado al convenio con TISA atribuible al Programa.

Que el titular de la SSAS inicie las gestiones para que exista una partida presupuestal para el programa que se destine totalmente a cubrir el 100% del costo de los pasajes

asignados a las personas beneficiarias del programa, sin que esto represente una amenaza para la reducción de la cobertura o posibles ampliaciones futuras.

Supervisión de rutas para verificación de lectura correcta de tarjetas de aquellas rutas del transporte público que acumulen mayor número de reportes de personas usuarias del Programa Mi Pasaje. En este caso la supervisión estaría a cargo de SETRAN, mientras SSAS tendría que implementar un mecanismo de reporte para detectar las rutas que presentan este problema, para ello se propone cargar un formulario sencillo en el sistema de recarga para que al momento de estar revisando los documentos y previo a la recarga del apoyo, se aplique la encuesta a las personas beneficiarias.

Que la SETRAN analice la posibilidad de reducir el costo del “Sistema Interoperable de Recaudo Preferencial para los Sistema de Transporte del Área Metropolitana de Guadalajara y Ciudades Medias del Estado de Jalisco”

Que la SETRAN haga una revisión del contenido curricular de cursos vigentes de sensibilización dirigidos a personas que operan las unidades del transporte para evaluar si este es adecuado, pertinente e incluye habilidades socioemocionales para mejorar su incidencia sobre el derecho al transporte de las distintas poblaciones que atiende el Programa Mi Pasaje, así como las necesidades especiales en los casos de personas con discapacidad y personas adultas mayores quienes además puedan recibir incentivos blandos como reconocimiento público a aquellas personas conductoras que muestren sensibilidad, empatía y mejor trato.

Pregunta 4. ¿En qué medida es adecuada la estrategia o mecanismo de Comunicación difusión para el cumplimiento de los objetivos de la intervención?

Que la Dirección de Programas Estatales en coordinación con TISA y la Jefatura de Sistemas, realicen una digitalización de expedientes, homologación de los criterios en la validación de documentación y en donde sólo se solicite documentación que permita actualizaciones específicas como comprobante de domicilio y no sea necesario presentar copias de todos los documentos en cada proceso de reinscripción, además de implementar mecanismos de verificación in situ sobre la aplicación homologada de criterios de validación de documentos en los diferentes módulos de atención de la SSAS.

Que la difusión se realice por medios de comunicación de acceso universal (sistema Braille, lenguaje de señas, parlantes, en las escuelas, en las propias unidades de transporte, instituciones de atención a personas con discapacidad, etc.) con la cooperación de Organizaciones de la Sociedad Civil buscar el apoyo de OSC con experiencia en la atención de personas con diversas discapacidades, uso de aplicaciones con lenguaje universal en los módulos de atención, así como implementar videos con intérpretes en lengua de señas para ofrecer información de los procesos de inscripción y entrega de apoyos del Programa.

Pregunta 5. ¿Cuál es la valoración que tiene la población beneficiaria sobre la intervención?

Aunque las condiciones de la prestación del servicio de transporte público no son atribuibles directamente al Programa, sí afectan la percepción y experiencia en torno a la calidad del ejercicio del derecho al transporte, por lo que se debe establecer un mecanismo de coordinación entre el Sistema de Asistencia Social, Secretaría del Transporte y TISA para monitoreo y formulación de estrategias que atiendan las quejas y propuestas de las personas beneficiarias bajo las tres modalidades del Programa.

Que la Secretaría del Sistema de Asistencia Social gestione con la Secretaría del Transporte y las empresas concesionarias la introducción de condiciones más incluyentes dentro de los servicios del transporte público como el uso de parlantes al interior y exterior de las unidades para dar aviso de las paradas y las rutas que llegan a las paradas, así como campañas de comunicación masiva para generar una cultura incluyente dirigida a la población en general para reconocer las necesidades especiales de las personas con discapacidad como usuarias del transporte público.

Que la Dirección de Programas Estatales establezca estrategias de comunicación para informar acerca de las convocatorias, periodos de reinscripción y otros aspectos operativos que brinden certidumbre a las poblaciones beneficiarias del Programa.

Que la Dirección de Programas Estatales establezca un sistema de medición periódica sobre la satisfacción de las personas beneficiarias con el Programa a través de encuestas aplicadas durante el periodo de revalidación, o bien, a través de ejercicios cualitativos y cuantitativos que permitan la generación de información que retroalimente de forma

constante al Programa y se generen respuestas oportunas ante situaciones problemáticas.

Que la Dirección de Programas Estatales establezca mecanismos de coordinación con el Instituto de Planeación y Gestión del Desarrollo del Área Metropolitana de Guadalajara (IMEPLAN) para incluir una variable de identificación de las personas beneficiarias del Programa Mi Pasaje dentro de las encuestas de satisfacción de usuarios del transporte público con el fin de aprovechar este instrumento de medición periódica.