

**Ficha técnica para la difusión de resultados**

	Evaluación del programa Bienes para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad. Evaluación Externa de Resultados	<b>Fecha:</b> 31/09/2017
		<b>Página:</b> 1 de 11

1. Datos generales	
1.1 Descripción de la evaluación	
Nombre de la evaluación:	Bienes para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.
Fecha de inicio de la evaluación:	16 de diciembre de 2016
Fecha de término (publicación del informe final):	31 de agosto de 2017
Nombre de la persona responsable de dar seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Dirección General de Monitoreo y Evaluación Dra. Mónica Ballescá Ramírez
Director y enlace técnico responsables:	Mtro. Estuardo Gómez Morán Mtra. Eva Susana Cárdenas Reynaga
Programa Anual de Evaluación:	2015
Tipo de evaluación:	Resultados
Ejercicio anual evaluado:	2016
1.2 Datos de la instancia evaluadora:	
Nombre del evaluador externo principal y cargo:	Dr. Carlos Moreno Jaimes, responsable de la evaluación
Entidad evaluadora externa:	Linter Consultores de México, S.C.
Principales colaboradores:	Lic. Alejandro Hernández García Dra. Ivette Flores Laffont. Dr. Alfonso Hernández Valdez María del Mar Morales Burkle Juan Luis Muñoz Velázquez
Correo electrónico del evaluador principal	linter.consultores@hotmail.com
Teléfono (con clave lada)	Oficina: (33) 31 21 13 79 Celular: (33) 14 10 87 60
1.3 Identificación del programa	
Nombre y siglas del (los) programa (s) evaluado (s)	Bienes para Adultos Mayores y Personas con Discapacidades
Dependencia o entidad responsable del programa:	Secretaría de Desarrollo e Integración Social (SEDIS)
Poder público al que pertenece (n) el (los) programa( s):	Ejecutivo
Ámbito gubernamental al (los) que pertenece	Estatal

Ficha técnica para la difusión de resultados		
	Evaluación del programa Bienevales para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad. Evaluación Externa de Resultados	Fecha: 31/09/2017
		Página: 2 de 11

(n) el (los) programa (s)	
Nombre de la (s) Unidad (es) Administrativa (s) del (los) programa (s)	Dirección General de Programas Sociales
Nombre del (los) titular (es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Román Alonso Padilla Mora Director de Bienestar Social roman.padilla@jalisco.gob.mx Teléfono: 3030 – 1213 Ext: 51037
<b>1.4 Datos de contratación de la evaluación:</b>	
Tipo de contratación:	Invitación a Cuando Menos Tres Proveedores
Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	Dirección General de Monitoreo y Evaluación de la Subsecretaría de Planeación y Evaluación
Número de contrato:	575/16
No. de rondas del concurso:	ND
Costo de la evaluación:	\$ 260,000.00 (doscientos sesenta mil pesos 00/100 M.N.)
Fuente de financiamiento:	Fidecomiso, Fondo Evalúa Jalisco
<b>1.5 Difusión de la evaluación</b>	
Seguimiento con Agendas de Mejora:	Si
Difusión e internet de la evaluación:	<a href="https://seplan.app.jalisco.gob.mx/agendaMejora/panel/ficha/59">https://seplan.app.jalisco.gob.mx/agendaMejora/panel/ficha/59</a>
<b>2. Objetivos</b>	
<b>2.1 Objetivo general</b>	
Determinar la pertinencia de la lógica de intervención, así como los efectos inmediatos y externalidades generadas en los beneficiarios del programa público “Bienevales para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad” para atender el problema público de carencias económicas en hogares con integrantes adultos mayores y personas con discapacidad que llevan a limitar sus viajes en transporte público al mínimo indispensable, lo que disminuye la posibilidad de realizar con mayor independencia las actividades de su vida cotidiana.	
<b>2.2 Objetivos específicos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la pertinencia de los mecanismos de seguimiento con los que cuenta el programa para documentar sus resultados y el avance en el cumplimiento de sus objetivos.</li> <li>- Determinar en qué medida el cumplimiento de los objetivos del programa es pertinente para la atención del problema público que se tiene diagnosticado.</li> <li>- Determinar los efectos inmediatos (positivos/negativos) y externalidades (positivas/negativas) generadas en la población atendida por el programa.</li> <li>- Determinar en qué medida el desempeño del programa es pertinente para garantizar su sostenibilidad y la de sus resultados.</li> </ul>	
<b>2.3 Metodología</b>	
Técnicas de	- Revisión y Análisis Documental

**Ficha técnica para la difusión de resultados**

	Evaluación del programa Bievenales para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad. Evaluación Externa de Resultados	<b>Fecha:</b> 31/09/2017
		<b>Página:</b> 3 de 11

investigación:	- Entrevistas semi-estructuradas con informantes clave - Dos grupos de enfoque: uno con adultos mayores y otro con personas con discapacidad		
Fuentes de información:	- Consejo Nacional de Evaluaciones de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) - Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) - Encuesta Nacional de Gasto de los Hogares (ENIGH) - Información obtenida a partir de los registros administrativos del programa, compilados en el Sistema de Información Estatal y Municipal DIF (SIEM-DIF)		
Alcance / Enfoque:	Enfoque predominantemente cualitativo y alcance descriptivo.		
Instrumentos de recolección de información:	Entrevistas semi- estructuradas.		
	<b>Objetivos específicos</b>	1. <i>Determinar la pertinencia de los mecanismos de seguimiento con los que cuenta el programa para documentar sus resultados y el avance en el cumplimiento de sus objetivos.</i>	
		2. <i>Determinar en qué medida el cumplimiento de los objetivos del programa es pertinente para la atención del problema público que se tiene diagnosticado.</i>	
	<b>Preguntas</b>		<b>Actores a entrevistar</b>
	1. ¿Cuáles son los antecedentes del programa? 2. ¿Cuál es el problema público que el programa busca atender? 3. ¿Cuáles son las causas principales de dicho problema y cómo es que el programa busca incidir sobre ellas? 4. ¿Cuál es el árbol de problemas sobre el que se fundamenta la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)? 5. ¿Cómo se llevó a cabo la actualización de la MIR para el ejercicio fiscal 2016? ¿Quiénes participaron? 6. ¿Qué actores se involucraron en el diseño del programa? 7. ¿Cuál ha sido el presupuesto del programa desde su creación hasta la fecha? (Pedir que desagreguen la información por rubro de gasto). 8. ¿Cuáles son los principales retos de corto, mediano y largo plazos que tiene el programa?		Equipo de planeación.



Evaluación del programa Bienevales para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.  
Evaluación Externa de Resultados

Fecha: 31/09/2017

Página:  
4 de 11

Objetivo específico	4. Determinar en qué medida el desempeño del programa es pertinente para garantizar su sostenibilidad y la de sus resultados.	
Preguntas		Actores a entrevistar
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son los antecedentes del programa?</li> <li>2. ¿Cuál es el problema público que el programa busca atender?</li> <li>3. ¿Cuáles son las causas principales de dicho problema y cómo es que el programa busca incidir sobre ellas?</li> <li>4. ¿Cuál ha sido el presupuesto del programa desde su creación hasta la fecha? (Pedir que desagreguen la información por rubro de gasto, solo al equipo del coordinador del programa y su staff).</li> <li>5. ¿Qué tipo de modificaciones ha sufrido el diseño el programa y qué factores las motivaron?</li> <li>6. ¿Cómo se da a conocer entre la población elegible la convocatoria anual para inscribirse al programa?</li> <li>7. ¿Cuántas solicitudes recibieron durante el ejercicio fiscal 2016?</li> <li>8. ¿Cuántas solicitudes fueron aprobadas?</li> <li>9. ¿Cómo se lleva a cabo, en general, el proceso de solicitud de los apoyos? (Es importante que el entrevistador se asegure preguntar cuándo comienza y cuándo termina; dónde se lleva a cabo; quién apoya a los solicitantes en el llenado de la solicitud; qué documentos suelen faltar en el proceso y cómo se reponen; cómo se procesan las solicitudes electrónicamente; cómo se da aviso a los solicitantes del resultado).</li> <li>10. ¿Cómo se lleva a cabo la aprobación de solicitudes al programa? (quiénes lo deciden; cuándo lo deciden)</li> <li>11. ¿Con base en qué criterios se determina quién recibe el apoyo y quién no?</li> <li>12. ¿Cómo y cuándo se lleva a cabo la entrega de los Bienevales en sus tres modalidades (estudiantes, adultos mayores, personas con discapacidad)?</li> <li>13. ¿Qué problemas han encontrado en la entrega de los Bienevales?</li> <li>14. Además de la entrega de los apoyos, ¿se llevan a cabo actividades de integración social con los beneficiarios? ¿En qué consisten éstas?</li> </ol>	<p>Coordinador del programa y su staff.</p> <p>Coordinadores regionales.</p> <p>Funcionarios que brindan apoyos administrativos, informáticos y logísticos para la operación del programa.</p>

Protocolos sobre grupos de enfoque con adultos mayores.

- Bienvenida.
  - Presentación del equipo.
  - Autorización para el registro de audio y video.
- Introducción:
  - Objetivos de grupo de enfoque.
  - Explicación de la dinámica de la actividad.
  - Presentación de los asistentes. (Nivel de escolaridad, colonia de residencia, tiempo de contar con el apoyo).
- **Difusión del programa**
  - ¿Cómo se enteró del programa?
    - ¿Cuál fue el medio de comunicación?
    - ¿Qué información proporcionaron?
    - ¿Conocías algo del programa?
- **Trámites**
  - ¿Cómo fue el proceso de solicitud?
    - ¿La información para la realización de trámites fue la adecuada?
    - ¿Tuvo problemas para el traslado hacia el lugar donde hizo los trámites?
  - ¿Fue fácil cumplir con los requisitos?
    - ¿Fue fácil o difícil recolectar sus documentos?
    - ¿Alguien tuvo problemas para que le hicieran válido algún documento?
  - ¿Obtuvo apoyo del personal del programa? ¿cómo le ayudaron?
  - ¿Cómo se enteraron de que habían sido seleccionados?
- **Entrega de los apoyos**
  - ¿Cómo les hacen llegar el apoyo?
  - Condiciones de accesibilidad de los módulos para entrega de Bienes para Adultos Mayores
- **Cumplimiento e impacto del programa**
  - Rutinas de los beneficiarios en el uso del transporte público
    - ¿Cuáles son sus necesidades específicas?
    - ¿Quién o quiénes los acompañan?
  - Efectos directos del apoyo.
    - ¿El apoyo que recibe es suficiente?
    - ¿A qué destina el ahorro que el programa les genera?
    - ¿Cuenta con algún otro apoyo o ingreso complementario?



Evaluación del programa Bienveales para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.  
Evaluación Externa de Resultados

Fecha:31/09/2017

Página:  
6 de 11

- ¿Les han solicitado participar en eventos de actividad comunitaria, talleres culturales o actividades que contribuyan a la cohesión social?
  - ¿Cuáles?
  - ¿Cómo fue la experiencia?
- **Revalidación**
  - ¿Han revalidado el apoyo?
  - ¿Cómo ha sido el proceso?
  - ¿Existe asesoría por parte del personal del programa?
  - ¿Alguna experiencia de baja?
- **Seguimiento**
  - ¿Cuáles son las obligaciones como beneficiario?
    - ¿Hay dificultades para cumplirlas?
  - ¿Se han puesto en contacto con usted después de recibir el apoyo?
    - ¿Por qué medio?
    - ¿Cada cuánto tiempo?
- **Valoración general del programa**
  - ¿Cuál es su opinión acerca del programa?
  - ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del programa?
  - Recomendaciones de mejora al programa.
- **Cierre de la actividad.**

Protocolos sobre grupos de enfoque con personas con discapacidad.

- Bienvenida.

- Presentación del equipo.
- Autorización para el registro de audio y video.

- Introducción:

- Objetivos de grupo de enfoque.
- Explicación de la dinámica de la actividad.
- Presentación de los asistentes. (Nivel de escolaridad, colonia de residencia, tiempo de contar con el apoyo).

• **Difusión del programa**

- ¿Cómo se enteró del programa?
  - ¿Cuál fue el medio de comunicación?
  - ¿Qué información proporcionaron?
  - ¿Conocías algo del programa?

• **Trámites**

- ¿Cómo fue el proceso de solicitud?
  - ¿La información para la realización de trámites fue la adecuada?
  - ¿Tuvo problemas para el traslado hacia el lugar donde hizo los trámites?
  - ¿Quién llenó la solicitud?
- ¿Fue fácil cumplir con los requisitos?
  - ¿Fue fácil o difícil recolectar sus documentos?
  - ¿Alguien tuvo problemas para que le hicieran válido algún documento?
- ¿Obtuvo apoyo del personal del programa? ¿cómo le ayudaron?
- ¿Cómo se enteraron de que habían sido seleccionados?

• **Entrega de los apoyos**

- ¿Cómo les hacen llegar el apoyo?
- Condiciones de accesibilidad de los módulos para entrega de Bienesales entre personas con discapacidad.

• **Cumplimiento e impacto del programa**

- Rutinas de los beneficiarios en el uso del transporte público
  - ¿Cuáles son sus necesidades específicas?
  - ¿Quién o quiénes los acompañan?
  - ¿Qué opinión tienen respecto a si la infraestructura del transporte público cubre sus necesidades?
- Efectos directos del apoyo.
  - ¿El apoyo que recibe es suficiente?
  - ¿Reciben apoyo de otros programas?
  - ¿A qué destina el ahorro que el programa les genera?
  - ¿Cuenta con algún otro apoyo o ingreso complementario?
- Otros impactos del apoyo.
  - ¿Ha contribuido a mejorar sus condiciones de movilidad?

Ficha técnica para la difusión de resultados		
	Evaluación del programa Bienes para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad. Evaluación Externa de Resultados	<b>Fecha:</b> 31/09/2017
		<b>Página:</b> 8 de 11

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Ha contribuido a mejorar a las personas que cuidan de los beneficiarios?</li> <li>▪ Actitud de los choferes</li> <li>▪ Posibilidad de intercambio ilegal de los Bienes</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Les han solicitado participar en eventos de actividad comunitaria, talleres culturales o actividades que contribuyan a la cohesión social?             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuáles?</li> <li>▪ ¿Cómo fue la experiencia?</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Revalidación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Han revalidado el apoyo?</li> <li>○ ¿Cómo ha sido el proceso?</li> <li>○ ¿Existe asesoría por parte del personal del programa?</li> <li>○ ¿Alguna experiencia de baja?</li> </ul> </li> <li>• <b>Seguimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cuáles son las obligaciones como beneficiario?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Hay dificultades para cumplirlas?</li> </ul> </li> <li>○ ¿Se han puesto en contacto con usted después de recibir el apoyo?               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Por qué medio?</li> <li>○ ¿Cada cuánto tiempo?</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• <b>Valoración general del programa</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cuál es su opinión acerca del programa?</li> <li>○ ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del programa?</li> <li>○ Recomendaciones de mejora al programa.</li> </ul> </li> <li>• <b>Cierre de la actividad.</b></li> </ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Resumen

Los resultados de esta evaluación revelan que el programa es altamente valorado por sus beneficiarios, principalmente por el ahorro que éste genera en sus gastos de transporte, el cual se estimó en aproximadamente \$5,110 pesos por año por beneficiario. Por otro lado, hay algunos asuntos que ameritan atención como la percepción de que los apoyos no están siendo asignados a quienes más los necesitan. Finalmente, ésta evaluación permitió constatar que hay beneficiarios con discapacidad que requieren ir acompañados para usar el servicio de transporte público, pero que sus acompañantes no suelen ser elegibles para recibir los beneficios. Algunas de las recomendaciones fueron focalizar mejor los recursos del programa, priorizando a los beneficiarios que demuestren mayores necesidades, hacer las gestiones necesarias para introducir la tarjeta de prepago como único medio de pago en todas las modalidades de transporte público e incluir a los cuidadores de las personas con discapacidad como población elegible para recibir Bienes.

### 4. Resultados

#### 4.1 Principales hallazgos

##### Hallazgos positivos:

El uso de tarjetas electrónicas ha permitido un esquema de subsidios más sofisticado, ya que es posible personalizar las tarjetas para otorgar descuentos diferenciales dependiendo de las características del beneficiario o del tipo de viajes que realizan, que incluye variables como la hora del día y tipo de ruta

##### Hallazgos negativos:

Las políticas actuales en el tema (en América Latina principalmente) no han sido muy exitosas en lidiar con el problema de la accesibilidad en el transporte.

En las políticas actuales se encuentra una falta de colaboración entre especialistas en el sector del transporte y profesionales en política social, es necesario el trabajo en conjunto para analizar otras alternativas.

**Ficha técnica para la difusión de resultados**

	Evaluación del programa Bienes para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad. Evaluación Externa de Resultados	<b>Fecha:</b> 31/09/2017
		<b>Página:</b> 9 de 11

	Hacien falta datos cuantitativos en el tema para tomar decisiones basadas en evidencia, muchas de las encuestas que recolectan información sobre los patrones de transporte no incluyen aspectos de pobreza y viceversa
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**4.2 Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)**

<p><b>Objetivo 1</b>                  Fortalezas: ND</p> <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe amplia literatura con indicadores útiles en materia de programas de subsidio al transporte público.</li> </ul> <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa no hace uso de indicadores más estratégicos para medir el desempeño del sistema de transporte público.</li> <li>• El programa no ha identificado ni desarrollado estudios que contribuyan a definir su problema publico.</li> </ul> <p>Amenazas: ND</p> <p><b>Objetivo 2</b>                  Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los instrumentos del programa están conceptualmente alineados con la consecución de sus objetivos.</li> <li>• Los funcionarios que colaboran con el programa tienen identificados los principales retos que este enfrenta en su operación y tienen una idea sobre algunas de las causas que están detrás de aquellos.</li> </ul> <p>Oportunidades: ND</p> <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El problema público que el programa debería tratar de atender no ha sido bien definido</li> </ul> <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ND</li> </ul> <p><b>Objetivo 3</b>                  Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa es altamente valorado por los beneficiarios</li> <li>• El programa genera un ahorro promedio de \$5,110 pesos al año por beneficiario.</li> <li>• No parece haber intercambio ilegal de Bienes para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad entre sus beneficiarios.</li> </ul> <p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El inicio del primer corredor del modelo ruta empresa es una oportunidad para mejorar la capacidad del transporte público.</li> <li>• En 2016 el programa duplicó su presupuesto respecto al año anterior.</li> </ul> <p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe la percepción de que hay beneficiarios que no necesitan el apoyo</li> <li>• El programa no parece seguir un criterio explícito de priorización en la selección de beneficiarios en función de variables socioeconómicas.</li> <li>• Hay beneficiarios con discapacidad que requieren la compañía de otra persona para utilizar el transporte. Sin embargo, el programa no brinda apoyos a dichas personas.</li> </ul> <p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algunos choferes se niegan a brindar servicio a los portadores de Bienes para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad y suelen darles mal trato,</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Evaluación del programa Bienesales para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad. Evaluación Externa de Resultados	<b>Fecha:</b> 31/09/2017
		<b>Página:</b> 10 de 11

sobre todo a personas con discapacidad.

**Objetivo 4**

**Fortalezas:**

- Los procesos operativos del programa funcionan en general bien, especialmente cuando los beneficiarios solo acuden a renovar el apoyo.

**Oportunidades:** ND

**Debilidades:**

- El proceso de registro para los solicitantes de primera vez suele ser más tardados, por lo menos en años previos a 2016
- La empresa encargada de imprimir y distribuir los Bienesales no brinda una buena atención a los solicitantes y su personal sigue criterios diferentes a los de la SEDIS.

**Amenazas:**

- Los retrasos en los pagos ocasionan, molestias, entre los transportistas y los choferes.

**4.3 Resumen de las principales conclusiones y recomendaciones**

- Considerar el uso de indicadores alternativos para la medición del desempeño del programa, por ejemplo, de eficiencia, accesibilidad y calidad del servicio
- Elaborar un árbol de problemas que fundamente la construcción de una matriz de marco lógico propio para el programa.
- Es necesario focalizar mejor los recursos del programa, priorizando a los beneficiarios que demuestran mayores necesidades.
- Incluir a los cuidadores de los discapacitados como población elegible.
- Iniciar las negociaciones necesarias para que la instancia responsable de la política de movilidad en el estado introduzca a la tarjeta de prepago como único medio de pago en todas las modalidades de transporte público en el AMG, Puerto Vallarta y Ciudad Guzmán. Esto evitara que los choferes discriminen a los beneficiarios del programa.
- Analizar cuáles son las razones por las que el sistema de registro falla y hacer las correcciones necesarias.