


Ficha técnica para la difusión de resultados

	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes Evaluación Externa Específica	Fecha: 17/12/2013
		Página: 1 de 12

1. Datos generales

1.1 Descripción de la evaluación


Nombre de la evaluación:	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes
Fecha de inicio de la evaluación:	ND
Fecha de término (publicación del informe final):	17 de diciembre del 2013
Nombre de la persona responsable de dar seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Dra. Mónica Ballescá Ramírez Dirección General de Monitoreo y Evaluación
Director y enlace técnico responsables:	Mtra. Guadalupe Pichardo Goby
Programa Anual de Evaluación:	2013
Tipo de evaluación:	Evaluación específica (diseño, procesos y operación)
Ejercicio anual evaluado:	2013

1.2 Datos de la instancia evaluadora:


Nombre del evaluador externo principal y cargo:	Alfonso Hernández Valdez
Entidad evaluadora externa:	Indexa de México, S.C.
Principales colaboradores:	Cristina Cárdenas Díaz
Correo electrónico del evaluador principal	indexamexico@hotmail.com
Teléfono (con clave lada)	(33) 3813-55-98

1.3 Identificación del programa

Nombre y siglas del (los) programa (s) evaluado (s)	Programa de apoyo al transporte para estudiantes
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 (los) que pertenece(n) el (los) programa(s)	Estatal

Ficha técnica para la difusión de resultados		
	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes Evaluación Externa Específica	Fecha: 17/12/2013
		Página: 2 de 12
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 3030-1213 EXT. 51037	
1.4 Datos de contratación de la evaluación:		
Tipo de contratación:	ND	
Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	Dirección General de Monitoreo y Evaluación de la Subsecretaría de Planeación y Evaluación	
Número de contrato:	ND	
No. de rondas del concurso:	ND	
Costo de la evaluación:	\$160,000.00 (ciento sesenta mil pesos 00/100 M.N.)	
Fuente de financiamiento:	Secretaría de Planeación, Administración y finanzas, Gobierno de Jalisco.	
1.5 Difusión de la evaluación		
Seguimiento con Agendas de Mejora:	Sí	
Difusión en internet de la evaluación:	http://seplan.app.jalisco.gob.mx/evalua/node/43	
2. Objetivos		
2.1 Objetivo general		
Evaluar el Programa de Apoyo al Transporte para Estudiantes con la finalidad de proveer información que retroalimente la toma de decisiones sobre su diseño, operación y la gestión de sus procesos.		
2.2 Objetivos específicos		
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de diseño: analizar la consistencia interna del programa e identificar ajustes a las reglas de operación del siguiente ejercicio. Evaluación de operación: verificar la observancia de las reglas de operación y generar información relativa a indicadores financieros relacionados a su operación. Evaluación de procesos: realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del programa que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivo del programa 		
2.3 Metodología		
Técnicas de investigación:	Observación directa, entrevistas estructuradas y semi-estructuradas, grupos focales y la aplicación de cuestionarios.	
Fuentes de información:	"Proyectos Jalisco 2013/2019", Evaluación: una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los proyectos, "Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación en materia de Diseño", "Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados", "Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos del Programa", "Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas de Desarrollo Social 2013", "Anexo técnico. Términos de Referencia para la evaluación específica del „Programa de apoyo al transporte para	

Ficha técnica para la difusión de resultados


	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes Evaluación Externa Específica	Fecha: 17/12/2013
		Página: 3 de 12

estudiantes”, “Presentación ejecutiva. Desarrollo del Programa de Transporte Gratuito para Estudiantes”, “Reglas de Operación del programa „Apoyo al transporte para estudiantes”, “Informe anual por programa social. Año 2013”, “Desarrollo del programa de transporte gratuito para estudiantes. Presentación ejecutiva”, “Manual de operación de módulos”, “Manual de procesos”, Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033 y “Transporte escolar. Hacia una movilidad urbana integral. Documento ejecutivo”.

Alcance / Enfoque: Cualitativo y cuantitativo con alcance descriptivo.

Instrumentos de recolección de información:	Instrumento 1 Guía de temas de la entrevista estructurada a funcionarios para la evaluación de diseño y operación del programa de apoyo al transporte para estudiantes											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Pregunta</th> <th align="center">Verificación y/o comentarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> 1. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que: <ul style="list-style-type: none"> a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo. b) Incluya el tipo de apoyo otorgado. c) Esté sistematizada. d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización. </td> <td></td> </tr> <tr> <td> 2. La estructura del padrón de beneficiarios del programa se encuentra apegada a la normatividad aplicable. </td> <td></td> </tr> <tr> <td> 3. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre. b) Definición. c) Método de cálculo. d) Unidad de Medida. e) Frecuencia de Medición. f) Línea base. g) Metas. h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal). </td> <td></td> </tr> <tr> <td> 4. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Pregunta	Verificación y/o comentarios	1. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que: <ul style="list-style-type: none"> a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo. b) Incluya el tipo de apoyo otorgado. c) Esté sistematizada. d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización. 		2. La estructura del padrón de beneficiarios del programa se encuentra apegada a la normatividad aplicable.		3. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre. b) Definición. c) Método de cálculo. d) Unidad de Medida. e) Frecuencia de Medición. f) Línea base. g) Metas. h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal). 		4. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes?		
	Pregunta	Verificación y/o comentarios										
	1. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que: <ul style="list-style-type: none"> a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo. b) Incluya el tipo de apoyo otorgado. c) Esté sistematizada. d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización. 											
	2. La estructura del padrón de beneficiarios del programa se encuentra apegada a la normatividad aplicable.											
3. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> a) Nombre. b) Definición. c) Método de cálculo. d) Unidad de Medida. e) Frecuencia de Medición. f) Línea base. g) Metas. h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal). 												
4. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes?												

Ficha técnica para la difusión de resultados

	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes Evaluación Externa Específica	Fecha: 17/12/2013
		Página: 4 de 12

	(socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)	
	5. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características: a) Corresponden a las características de la población objetivo. b) Existen formatos definidos. c) Están disponibles para la población objetivo. d) Están apegados al documento normativo del programa.	
	6. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características: a) Son consistentes con las características de la población objetivo. b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras c) Están sistematizados. d) Están difundidos públicamente.	
	7. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características: a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción. a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. b) Están sistematizados. c) Están difundidos públicamente.	
	8. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las	
<p>Instrumento 2</p> <p>Guía de temas de la entrevista semiestructurada a funcionarios para la evaluación de procesos del programa de apoyo al transporte para estudiantes</p>		



- I. Datos del entrevistado (confidencial)
 - Nombre:
 - Puesto:
- II. Descripción del programa
 - Proceso general del programa
- III. Temas generales a cubrir
 - Descripción del proceso general del programa y de los procesos clave en la operación
 - Departamentos o áreas involucradas en la operación
 - Actividades (de los principales procesos)
 - Componentes (de los principales procesos)
 - Identificación de los principales actores
 - Articulación entre las diferentes áreas para desarrollar los procesos (cómo se da dicha articulación y qué cuellos de botella pueden existir)
 - Insumos y recursos del programa (suficientes y adecuados):
 - a) tiempo, b) personal, c) recursos financieros, d) infraestructura
 - Sistemas de información con que cuenta el programa (fuentes de información para monitoreo central y para los ejecutores)
 - Coordinación entre actores, órdenes de gobierno y dependencias: es adecuada para llevar a cabo la operación del programa/implementación del proceso
 - Identificación de posibles cuellos de botella (incluyendo normatividad) o buenas prácticas
 - Principal problema operativo del programa
 - Principales fortalezas del programa
 - Principales debilidades del programa
 - Sugerencias para mejorar la operación del programa

Instrumento 3

Guía para conducir entrevistas grupales o grupos de enfoque Categoría: Beneficiarios de la ZMG

Bienvenida y presentación.

- Buenas tardes, mi nombre es Alfonso Hernández.
- Represento a la empresa Indexa de México, que actualmente evalúa al programa de transporte "Bienevales".
- Voy a ser el facilitador de esta entrevista.

Objetivo de la reunión.

- Estamos reunidos con el propósito de conocer sus opiniones y valoraciones sobre el programa de transporte "Bienevales".
- Ustedes fueron seleccionados porque son usuarios del programa, y están familiarizados con su funcionamiento.

Dinámica de la reunión.

- La reunión se grabará porque no queremos perdernos ningún detalle. En estos ejercicios los participantes dicen cosas importantes y no siempre podemos apuntar todo lo que se



dice. Por ello los invito a que hablemos uno a la vez.

- Siéntanse con confianza. En los reportes no se mencionarán los nombres de los participantes ni será posible conocer sus identidades. Pueden estar tranquilos sobre la confidencialidad de sus puntos de vista.
- Los invito a que apaguen sus celulares durante la entrevista. Si por alguna razón no fuera posible o tuvieran que responder una llamada, les pido que lo realicen en un tono muy bajo y se reintegren a la entrevista lo más pronto posible.
- Mi rol como facilitador será guiar la discusión a partir de distintos temas y preguntas que iré colocando.
- Me gustaría que se expresaran libremente. Me interesa escuchar qué piensan y qué opinan.
- Recuerden que no hay opiniones correctas o incorrectas, sólo diversos puntos de vista.
- Tengan presente que nos interesa escuchar tanto comentarios positivos como negativos.

Bueno, vamos a comenzar.

Rapport: percepción de la problemática de la movilidad en general.

- En general, ¿qué piensan del transporte público en Guadalajara?
- ¿Quién (qué actor) es el principal responsable de mejorar la movilidad en la ciudad?
- ¿Qué debería hacer el gobierno para mejorar la movilidad en la ciudad?

Instrumento 4

Guía para conducir entrevistas grupales o grupos de enfoque Categoría: No beneficiarios de la ZMG

Bienvenida y presentación.

- Buenas tardes, mi nombre es Alfonso Hernández.
- Represento a la empresa Indexa de México, que actualmente evalúa al programa de transporte “Bienevales”.
- Voy a ser el facilitador de esta entrevista.

Objetivo de la reunión.

- Estamos reunidos con el propósito de conocer sus opiniones y valoraciones sobre el programa de transporte “Bienevales”.
- Ustedes fueron seleccionados porque iniciaron trámites para inscribirse en el programa pero al final no formaron parte de él.

Dinámica de la reunión.

- La reunión se grabará porque no queremos perdernos ningún detalle. En estos ejercicios los participantes dicen cosas importantes y no siempre podemos apuntar todo lo que se dice. Por ello los invito a que hablemos uno a la vez.
- Siéntanse con confianza. En los reportes no se mencionarán los nombres de los participantes ni será posible conocer sus identidades. Pueden estar tranquilos sobre la



confidencialidad de sus puntos de vista.

- Los invito a que apaguen sus celulares durante la entrevista. Si por alguna razón no fuera posible o tuvieran que responder una llamada, les pido que lo realicen en un tono muy bajo y se reintegren a la entrevista lo más pronto posible.
- Mi rol como facilitador será guiar la discusión a partir de distintos temas y preguntas que iré colocando.
- Me gustaría que se expresaran libremente. Me interesa escuchar qué piensan y qué opinan.
- Recuerden que no hay opiniones correctas o incorrectas, sólo diversos puntos de vista.
- Tengan presente que nos interesa escuchar tanto comentarios positivos como negativos.

Bueno, vamos a comenzar.

Rapport: percepción de la problemática de la movilidad en general.

- En general, ¿qué piensan del transporte público en Guadalajara?
- ¿Quién (qué actor) es el principal responsable de mejorar la movilidad en la ciudad?
- ¿Qué debería hacer el gobierno para mejorar la movilidad en la ciudad?

**Instrumento 5
Cuestionario a beneficiarios del interior del Estado**

Bienvenida y presentación.

- Buenas tardes, mi nombre es _____
- Estoy realizando una entrevista del programa de transporte para estudiantes del Gobierno del Estado.
- Consiste en realizar unas preguntas muy breves sobre la calidad general del programa.
- Sólo te tomaría 5 minutos de tu tiempo.

Sobre la calidad del programa.

1. ¿Cómo calificarías la operación general del programa de transporte, muy bien, bien, mal o muy mal?

Muy bien	<input type="checkbox"/>
Bien	<input type="checkbox"/>
Mal	<input type="checkbox"/>
Muy mal	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cómo calificarías la atención que has recibido de parte de los responsables del programa, muy bien, bien, mal o muy mal?



Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes
Evaluación Externa Específica

Fecha:
17/12/2013
Página:
8 de 12

Muy bien	<input type="text"/>
Bien	<input type="text"/>
Mal	<input type="text"/>
Muy Mal	<input type="text"/>
No sabe/ no contestó	<input type="text"/>

3. ¿Cómo calificarías la atención de los choferes del transporte público, muy bien, bien, mal o muy mal?

Muy bien	<input type="text"/>
Bien	<input type="text"/>
Mal	<input type="text"/>
Muy mal	<input type="text"/>
No sabe / no contestó	<input type="text"/>

4. ¿Tuviste algún problema para inscribirte en el programa?

Sí	<input type="text"/>	(pase a la pregunta 5)
No	<input type="text"/>	(pase a la pregunta 6)

5. ¿Cuál fue el principal problema que tuviste para inscribirte en el programa?

Instrumento 6


Cuestionario a no beneficiarios del interior del Estado Bienvenida y presentación.

- Buenas tardes, mi nombre es__.
- Estoy realizando una entrevista del programa de transporte para estudiantes del Gobierno del Estado.
- Consiste en realizar unas preguntas muy breves sobre la calidad general del programa.
- Sólo te tomaría 5 minutos de tu tiempo.

Sobre las razones de no participar en el programa.

1. ¿Cuál fue la razón principal por la cual no finalizaste el proceso de inscripción al programa de transporte?

Ficha técnica para la difusión de resultados

	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes Evaluación Externa Específica	Fecha: 17/12/2013
		Página: 9 de 12

2. ¿Cuál es el principal problema que le ves al programa?

3. ¿Cuál es el principal beneficio que le ves al programa?

4. ¿Qué sugerencias tendrías para mejorar la operación del programa?

¡Muchas gracias por tu tiempo!

3. Resumen

El presente estudio se sustentó en trabajos tanto de gabinete como de campo, siguiendo para ello los parámetros de los modelos de evaluación que ha propuesto el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval).


Se llevó a cabo una evaluación del diseño, la operación y la gestión de los procesos del programa de apoyo al transporte para estudiantes. El programa se encuentra razonablemente bien diseñado, a pesar de haber contado con poco tiempo para su planeación y posterior puesta en marcha desde que fue concebido originalmente hasta su lanzamiento en el verano de 2013. Sin embargo, el programa todavía presenta áreas de oportunidad importantes para mejorar su diseño.

La evaluación de operación arroja resultados que muestran un grado de consolidación relativamente bajo del programa, con aspectos que pueden mejorarse en varios de los procedimientos que caracterizan su funcionamiento.

Por otro lado, la evaluación de procesos muestra una gestión operativa mixta, con diversos problemas en varios de sus procesos, pero con alternativas de solución que fueron implementándose en función del avance del programa. Ello era, hasta cierto punto, de esperarse en la medida que el programa inició sus operaciones por primera vez durante 2013 y la evaluación contempló justo ese año. Sin embargo, los aspectos de mejora son múltiples en este sentido, y muchos de ellos se concentran en controlar de manera más eficaz la información de los solicitantes y beneficiarios por parte de los funcionarios responsables del programa. Asimismo, al iniciar el programa se dieron procesos que mostraron falta de coordinación entre algunos de los responsables de atender a los solicitantes, lo que provocó lentitud en la inscripción dentro de los módulos y, en ocasiones, durante la entrega de los apoyos, especialmente en la ZMG. Finalmente, el trabajo de campo permite dejar en claro el gran compromiso que existe por parte de los operadores del programa, y la valoración positiva que los beneficiarios expresan sobre los apoyos recibidos. Sin embargo, los propios beneficiarios también realizaron críticas fuertes hacia la calidad del transporte público y a la atención deficiente recibida por parte de los choferes, quienes no aceptan de buena gana el programa, especialmente en la ZMG.

El programa de apoyo al transporte es uno de los más nuevos en materia de desarrollo social en el Estado. Está a

Ficha técnica para la difusión de resultados

	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes Evaluación Externa Específica	Fecha: 17/12/2013
		Página: 10 de 12

cargo de la SEDIS, aunque en su operación participan otras instancias del Ejecutivo del Estado. Se empezó a diseñar en la etapa de transición del gobierno estatal, previo a marzo de 2013. Las Reglas de Operación del programa (ROP) fueron publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco el 30 de marzo de 2013, con sus respectivas modificaciones los días 18 de abril y 25 de mayo del mismo año, e inició operaciones formales durante el verano de 2013. El programa está dirigido a estudiantes de los niveles medio (secundaria), medio superior (preparatoria) y superior (licenciaturas y carreras técnicas). Cuenta con diversas capacidades institucionales, normativas y presupuestales que lo convierten en un referente en el ejercicio de la acción pública por parte del gobierno estatal. Su objetivo general es “facilitar y promover la movilidad de los estudiantes a los centros escolares a través de la implementación de un mecanismo de subsidio al transporte que contribuya a la economía de los hogares y la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo” (TDR, p. 2).

Durante su primer año de operaciones contó con tres modalidades de apoyo (TDR,p. 2):

- Para la zona metropolitana de Guadalajara (ZMG), los apoyos consistieron en el subsidio de dos pasajes diarios por cada día lectivo del ciclo escolar. Los estudiantes que necesitasen más de dos pasajes por día podían acudir a un módulo especial a presentar una solicitud de ampliación y debida acreditación. En esta zona del Estado al programa se le denomina de manera común como “Bienevales”.
- Para estudiantes regionales, entendidos como aquellos que residen en un municipio distinto al de su sede educativa, pero su origen y destino se encuentran en la demarcación geográfica de una misma región, el apoyo consistió en 1,800 pesos por trimestre.
- Para estudiantes interregionales, entendidos como aquellos que residen en un municipio distinto al de su sede educativa, donde su origen y destino se encuentran en regiones diferentes, el apoyo consistió en 2,500 pesos por trimestre. Tanto esta modalidad como la anterior son referidas en este estudio de manera genérica como del “interior del Estado”.

4. Resultados


4.1 Principales hallazgos

Hallazgos positivos:	Hallazgos negativos:
1. Un programa hospedado en una estructura institucional e interinstitucional. 2. Valoración positiva de los apoyos recibidos por parte de los beneficiarios. 3. Compromiso de la SEDIS y su personal con el programa.	1. Problemas con la plataforma de captura de datos para solicitar la inscripción (portal de Internet de Bienevales, PIBV) 2. Atención lenta en los macromódulos de recepción y verificación de documentos 3. Entrega lenta de bienevales debido a múltiples tipos de recibos sellados. 4. Desfase entre la entrada en operación del programa y el inicio del ciclo escolar. 5. La información sobre los beneficiarios no es estable. 6. Empalme de procesos. 7. Falta de coordinación entre instancias internas y entre éstas y los proveedores.

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

<p>Fortalezas y oportunidades de diseño</p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con reglas de operación que se encuentran alineadas con la MIR (F) • El programa cuenta con indicadores para medir el desempeño del programa en cada uno de los niveles de la MIR, todos los cuales especifican distintos medios de verificación (F) <p>Fortalezas y oportunidades de operación</p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene procedimientos establecidos para tramitar las solicitudes de apoyo y para la selección de beneficiarios (F) <p>Fortalezas y oportunidades de procesos</p>
--

Ficha técnica para la difusión de resultados

	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes Evaluación Externa Específica	Fecha: 17/12/2013 Página: 11 de 12
--	--	---

- El programa está bien implantado en la SEDIS y cuenta con personal, recursos e infraestructura para su operación, así como con apoyos de parte de otras dependencias del gobierno estatal para funcionar en todo el Estado (F)
- Existe una valoración muy positiva de los apoyos recibidos por parte de los beneficiarios (F)
- Existe un compromiso muy fuerte de los responsables del programa en la SEDIS para sacar adelante la operación del programa (F)
- Existe una norma técnica desde diciembre de 2012 que visualiza el prepago en el nuevo modelo de transporte público (O)
- La existencia del padrón único de beneficiarios tiene el propósito de dar orden y control a los programas sociales estatales (O)

Debilidades o amenazas de diseño

- El programa no cuenta con evidencia de estudios o investigaciones científicas que muestren que el tipo de servicios o productos que brinda es adecuado para conseguir el Fin y Propósito que persigue (D)
- El programa puede avanzar hacia la definición de una metodología de cuantificación más precisa de su población potencial y de su población objetivo, especialmente de la primera (D)
- Los objetivos que persiguen el Fin y el Propósito de la MIR no están bien diferenciados, además de que ambos elementos plantean varios objetivos en su redacción (D)
- El programa no cuenta con fichas técnicas de los indicadores y no especifica la forma en que se establecen las metas de éstos a nivel de Fin, Propósito y Componentes (D)


Debilidades o amenazas de operación

- La información del padrón de beneficiarios no se encuentra sistematizada e integrada en una sola base de datos o sistema informático, no tiene mecanismos de depuración y actualización, y su contenido no se encuentre plenamente homologado (D)
- El programa no cuenta con información que le permita conocer la demanda total de apoyos (D)
- Los procedimientos operativos relacionados con el otorgamiento de apoyos y la ejecución de acciones del programa no se encuentran consolidados (D)
- Los principales procedimientos operativos del programa (solicitud de apoyos, selección de beneficiarios, otorgamiento de apoyos y ejecución de acciones) no cuentan con mecanismos documentados de verificación (D)
- El programa no cuenta con un documento único que identifique y desglose los gastos en que incurre (D)
- Los principales documentos y resultados del programa no se encuentran en la página de Internet de la dependencia o no son de fácil acceso (a menos de tres clics desde la página) (D)

Debilidades o amenazas de procesos

- La dependencia responsable del programa no controla los sistemas de información donde se capturan los datos de los solicitantes y beneficiarios del programa (D)
- Atención lenta en los módulos de recepción de documentos y validación de beneficiarios en los sistemas de información (D)
- Falta de capacitación del personal que atiende el programa (en los módulos) en cuanto a conocimiento de las reglas y los sistemas de información (D)
- Falta de coordinación entre instancias responsables de distintos aspectos operativos del programa (D)
- Falta de información oportuna sobre distintos aspectos del programa, tales como fechas de inscripción, reglas de operación, alcance y continuidad de los apoyos (D)
- Existen evidencias de que se ha establecido un mercado incipiente de binevales entre los estudiantes, a través de la reventa o intercambio de boletos sobrantes, y que en ello quizá participen también algunos choferes del transporte público (A)
- Los choferes del transporte público ofrecen una atención muy deficiente a los estudiantes y aceptan

Ficha técnica para la difusión de resultados

	Evaluación del programa de apoyo al transporte para estudiantes Evaluación Externa Específica	Fecha: 17/12/2013
		Página: 12 de 12

de mala gana los bienvenales en la ZMG (A)

- La calidad del transporte público es muy deficiente y cuenta con una tecnificación muy baja (A)

1.3 Resumen de las principales conclusiones y recomendaciones

Para mejorar la gestión del programa en materia de diseño se recomienda atender aspectos puntuales de la matriz de indicadores de resultados, que tienen que ver con la distinción de los objetivos que persiguen el Fin y el Propósito del programa, así como con realizar estudios que demuestren que los servicios proporcionados son adecuados para conseguir el Propósito que se persigue y que realicen una cuantificación más precisa de su población potencial y objetivo, entre otros aspectos.

En materia de operación, el programa se beneficiaría de manera importante si se atienden, en lo inmediato, dos aspectos de gran relevancia. El primero es contar con una plataforma electrónica y un sistema informático realizado y controlado por la Secretaría, que le permita tener un control adecuado de los beneficiarios del programa y cuya información se incorpore de manera homologada al padrón único de beneficiarios. Y el segundo es la elaboración más detallada de un manual de operación y/o procesos que aborde, entre otras cuestiones, las características solicitadas con respecto a la solicitud de apoyos, la selección de beneficiarios, el otorgamiento de apoyos y la ejecución de acciones especificadas en la evaluación de operación. Tanto las mejoras relativas al diseño como a la operación permitirían, en buena medida, la mejora de las ROP por parte de los responsables del programa.

Por último, en materia de procesos es importante que se aprenda de la experiencia adquirida durante la operación del programa en 2013. Hay diversas áreas de mejora a lo largo de todo el proceso operativo, especialmente en materia de difusión e información relacionada con los apoyos y las reglas del programa; la capacitación del personal que atiende a los beneficiarios; la vigilancia del uso correcto de los bienvenales en la ZMG; la mejoría en el trato que los choferes dispensan a los estudiantes; y el control de los sistemas de información por parte de la dependencia, entre otros.

En todo ello puede ayudar una mayor evaluación y profundización sobre los impactos del programa, que muestre de manera más nítida la diferencia que representa en las posibilidades económicas y educativas de los estudiantes la oportunidad de contar con los apoyos durante todo el ciclo escolar.