

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

Informe final

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:	2019
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

Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Dra. Mónica Ballescá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Unidad de Evaluación

Titular

Dra. Mónica Ballescá 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. Selene Liliana Michi Toscano

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

Lista de acrónimos y abreviaturas

AMG: Área metropolitana de Guadalajara

EE: Equipo de evaluación.

IAP: Investigación Acción Participativa

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

OMS: Organización Mundial de la Salud

PCD: Personas con discapacidad

SETRAN: Secretaría de Transporte

SHP: Secretaría de la Hacienda Pública

SPPC: Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

SSAS: Secretaría del Sistema de Asistencia Social

ST: Secretaría del Transporte del Gobierno de Jalisco

TDR: Términos de Referencia

TISA: Tarjetas Integrales S.A.

Índice

Resumen Ejecutivo	11
Descripción breve de la intervención evaluada	11
Reseña de la evaluación	11
Objetivos	11
Preguntas.....	12
Alcance y metodología.....	12
Resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.....	13
I. Introducción	16
II. Antecedentes de la intervención	18
III. Estrategia metodológica	20
Objetivos	20
Preguntas	21
Alcance y metodología de evaluación.....	21
Enfoque metodológico.....	22
Uso de técnicas participativas	24
Levantamiento de los datos	25
Fuentes de información	25
Métodos, técnicas y procedimiento para el levantamiento de los datos.....	26
Análisis de datos.....	33
Limitaciones del proceso e implicaciones para la evaluación	34
Matriz de evaluación	36
Criterios de valoración de las preguntas de evaluación	41
IV. Hallazgos	49
Pregunta 1 ¿En qué medida los apoyos otorgados por la intervención son consistentes con el problema público o las necesidades de los beneficiarios?... 49	49
Valoración final de la pregunta en una escala del 1 a 5: 3.25	49
1.1 ¿El problema público se encuentra identificado con claridad en el caso de cada una de las poblaciones?	51
1.2 ¿Los apoyos son aprovechados apropiadamente por cada una de las poblaciones atendidas?	54
1.3 El programa tiene mecanismos para identificar las necesidades de cada población	58
1.4 Los apoyos son adecuados y suficientes para cada una de las poblaciones.....	64
1.5 Las poblaciones potenciales y objetivo están definidas adecuadamente en el caso de cada una de las modalidades	67

1.6 El programa cuenta con mecanismos para detectar obstáculos que no permiten que los apoyos sean aprovechados adecuadamente (criterio propuesto durante la sesión participativa)	67
Pregunta 2 ¿En qué medida el proceso de entrega y distribución de bienes de la intervención posibilita el cumplimiento de los objetivos?.....	68
Valoración final de la pregunta en una escala del 1 a 5: 3.7	68
Los procesos del programa Mi Pasaje.....	70
2.1 ¿El programa ofrece las facilidades necesarias para los trámites de inscripción de acuerdo a las características de cada una de las poblaciones?.....	84
2.2 ¿La entrega de apoyo es oportuna de acuerdo a las necesidades de cada una de las poblaciones?	91
2.3 ¿Los actores tienen una participación coordinada para atender eficientemente a cada una de las poblaciones beneficiarias?	93
2.4 ¿La integración y actualización del padrón de beneficiarios cumple con los criterios de transparencia y acceso a la información en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias?.....	96
2.5 ¿La logística y distribución de apoyos (métodos de entrega) permite la cobertura de cada una de las poblaciones?	98
2.6 ¿El programa ofrece las mismas oportunidades de acceso a cada una de las poblaciones beneficiarias?.....	98
Pregunta 3. ¿En qué medida los recursos (humanos, materiales y financieros) son adecuados para la implementación de la intervención?	99
Valoración final de la pregunta en escala del 1 al 5: 2.55	99
3.1 ¿El programa tiene un financiamiento que le permite funcionar a largo plazo? .	101
3.2 ¿La disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros es suficiente para la operación eficiente del programa?.....	102
3.3 ¿Se tienen identificados los riesgos y amenazas para la sostenibilidad del programa?.....	103
3.4 ¿Los actores involucrados (funcionarios, operadores y choferes de transporte público) cuentan con las capacidades institucionales para sostener la intervención a largo plazo?	107
3.5 ¿El programa está alineado con la política pública estatal en materia de asistencia social (criterio propuesto durante la sesión participativa)?	111
3.6 ¿El programa cuenta con estrategias para garantizar su sostenibilidad (criterio propuesto durante la sesión participativa)?	113
Pregunta 4. ¿En qué medida es adecuada la estrategia o mecanismo de comunicación y difusión para el cumplimiento de los objetivos de la intervención?	114
Valoración de la pregunta en una escala del 1 a 5: 3.65	114
4.1 ¿Es adecuada la selección de mecanismos y canales de comunicación dirigida a cada una de las poblaciones beneficiarias?	116
4.2 ¿Las convocatorias son difundidas con la anticipación y la duración requeridas para cada una de las poblaciones beneficiarias?	119
4.3 ¿Es clara y pertinente la información disponible sobre el Programa en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias?	120

4.4 ¿Se mantiene una comunicación frecuente para fines de retroalimentación con las poblaciones atendidas?	121
4.5 ¿La información que difunde el Programa contempla un acceso universal para cada una de las poblaciones beneficiarias?	124
4.6 ¿La convocatoria es suficientemente amplia para garantizar la cobertura de las poblaciones objetivo de cada una de las modalidades del Programa?	124
Pregunta 5. ¿Cuál es la valoración que tiene la población beneficiaria sobre la intervención?	125
Valoración final en una escala del 1 al 5: 4.0	125
5.1 ¿La población beneficiaria se declara satisfecha con la cantidad de apoyos otorgados por la intervención?.....	127
5.2 ¿La población beneficiaria se declara satisfecha con la calidad de atención de las personas responsables de la entrega de los apoyos?.....	130
5.3 ¿La población se declara satisfecha con los periodos establecidos para la entrega de apoyos?	131
5.4 ¿La población se declara satisfecha con la calidad de atención de las personas funcionarias encargadas de procesar las solicitudes?	133
5.5 ¿La población se declara satisfecha con la calidad del servicio de transporte público?.....	136
5.6 ¿El Programa cuenta con instrumentos de medición sobre la satisfacción de cada una de las poblaciones beneficiarias?	139
5.7 ¿La población valora positivamente algún cambio o mejoría en su economía a partir de recibir el programa?	140
Pregunta adicional (6). ¿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 de una evaluación con participación?	143
6.1 ¿La evaluación con participación amplía la comprensión sobre las necesidades de las poblaciones que atiende el Programa?.....	146
6.2 ¿La evaluación con participación permite reconocer el mapa de actores involucrados en el Programa?	147
6.3 ¿La evaluación con participación genera mayor conocimiento sobre la problemática que atiende el Programa?	147
6.4 ¿La evaluación con participación ayuda a identificar la complejidad y dificultades de coordinación entre actores?.....	147
6.5 ¿La evaluación con participación permite identificar soluciones propuestas por los diferentes actores que intervienen en el Programa?	147
6.6 ¿La evaluación con participación logra mayor apropiación de los conocimientos, aprendizajes y propuestas de mejora generados por la evaluación?.....	148
6.7 ¿La evaluación con participación incrementa la pertinencia de las recomendaciones?.....	148
6.8 ¿La evaluación con participación genera mayor empoderamiento de todos los actores del Programa?.....	148
6.9 ¿La evaluación con participación genera mejores relaciones entre actores del Programa?	149
V. Conclusiones	150

VI. Recomendaciones	153
VII. Lecciones aprendidas	162
VIII. Estrategia de comunicación sobre los resultados de la Evaluación con Participación del Programa Mi Pasaje	165
Referencias bibliográficas	167
Anexo I. Ficha técnica para la difusión de los resultados	170
Anexo II. Ficha informativa de la evaluación.....	189
Anexo III. Instrumentos de recolección y fichas descriptivas de técnicas participativas.	190
Instrumento 1. Ficha descriptiva de técnica participativa durante la presentación del Proyecto de Evaluación.....	190
Instrumento 2. Guía de tópicos para grupos de discusión con cada una de las poblaciones beneficiarias (estudiantes, personas adultas mayores y personas con discapacidad).	200
Instrumento 3. Cuestionario de la encuesta aplicada a población beneficiaria... ..	204
Instrumento 4. Guion de Conversatorio con propietarios de unidades de transporte público y choferes	210
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.....	213
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.....	217
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.	222
Instrumento 6. Cuestionario sobre lecciones aprendidas de encuesta en línea dirigida al grupo ampliado.....	227
Instrumento 7. Ficha descriptiva de técnica participativa durante Taller de Recomendaciones.....	230
Anexo IV. Relación de actores entrevistados	232
Anexo V. Lista de documentos revisados.	234
Anexo VI. Lista de asistencia a las actividades participativas y fotografías.	235
Anexo VII. Biografías breves del EE.....	243

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Distribución de la población beneficiaria del Programa Mi Pasaje por estrato o modalidad de apoyo.....	30
Cuadro 2. Disponibilidad de datos de contacto por estrato o modalidad de apoyo.	31
Cuadro 3. Tamaño de muestra, nivel de confianza y margen de error por estrato y del conjunto total de la población beneficiaria.	32
Cuadro 4. Estimación de factores de expansión de los datos de la encuesta.	33
Cuadro 5. Viajes diarios de la población beneficiaria entre semana.....	59
Cuadro 6. ¿Cuáles son los modos de transporte que utiliza de forma cotidiana?	61
Cuadro 7. Principales motivos de viaje para los que utiliza el programa	62
Cuadro 8. Contribución del programa a solventar los gastos de transportación.....	65
Cuadro 9. Durante el tiempo que lleva dentro del programa, antes de la pandemia, ¿le han sobrado pasajes que no haya utilizado?	66
Cuadro 10. Procesos del programa Mi Pasaje de acuerdo a su ocurrencia cronológica..	72
Cuadro 11. Criterios de elegibilidad y requisitos del programa Mi Pasaje para Estudiantes.	80
Cuadro 12. Criterios de elegibilidad y requisitos del programa Mi Pasaje para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.	80
Cuadro 13. Registros del PUB 2020A y 2020B.....	96
Cuadro 14. Cálculo de la tarifa cubierta por el programa Mi Pasaje a las empresas concesionarias del transporte público.....	105
Cuadro 15. ¿Alguna vez le han negado la parada o subirse al transporte público por traer la tarjeta de Mi Pasaje?.....	108
Cuadro 16. ¿Alguna vez le han rechazado el uso de la tarjeta Mi Pasaje al subirse al transporte público?.....	109
Cuadro 17. ¿Por qué motivo le han rechazado el uso de la tarjeta?	110
Cuadro 18. Calificación sobre diferentes aspectos del servicio de transporte público. ..	136

Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social.....	70
Figura 2. Proceso de Elaboración del anteproyecto del presupuesto.....	73
Figura 3. Construcción del programa presupuestario, elaboración, actualización y seguimiento de la MIR).	74
Figura 4. Proceso de Elaboración y/o actualización de Reglas de Operación.....	75
Figura 5. Proceso de coordinación, operación y ejecución de programas: aprobación de ROP	75
Figura 6. Coordinación con la Dirección de Operación y Ejecución de programas	76
Figura 7. Proceso de difusión de las ROP y publicación de las convocatorias.....	77
Figura 8. Proceso de administración del PUB.....	78
Figura 9. Conformación del padrón de beneficiariosy entrega de los apoyos	79
Figura 10. Entrega de los beneficios de los programas Estatales	82
Figura 11. Proceso de análisis y diseño de estrategias jurídicas.....	83

Índice de Gráficas

Gráfica 2. Desde su punto de vista, ¿cuál es el principal beneficio del Programa Mi Pasaje?	55
Gráfica 3. ¿Cuáles son los dos rubros en los que personalmente gasta más de sus recursos económicos al mes? Primera mención	57
Gráfica 4. ¿Cuántos pasajes le entregaron en su última inscripción?	60
Gráfica 5. ¿Su cita para inscribirse al Programa la hizo por teléfono, en línea (internet) o de manera directa en ventanilla o de otra manera?	84
Gráfica 6. ¿Qué tipo de dificultades ha tenido en el proceso de validación de la información?	89
Gráfica 7. ¿Cuántos días dedicó a inscribirse al Programa?	90
Gráfica 8. ¿Qué tanto satisface sus necesidades de transportación el programa Mi Pasaje?	92
Gráfica 9. ¿Por cuál medio se entera con mayor frecuencia sobre el Programa Mi Pasaje?	117
Gráfica 10. ¿Por cuál medio se entera con mayor frecuencia sobre el Programa Mi Pasaje? Otro medio, ¿cuál?	117
Gráfica 11. ¿Cada cuando considera que se debería abrir la convocatoria para nuevas inscripciones?	120
Gráfica 12. ¿Me podría decir si ha recibido comunicación por parte del Programa para...? c) Solicitud o actualización de información de usted como persona beneficiaria	122
Gráfica 13. ¿Me podría decir si ha recibido comunicación por parte del Programa para...? b) Consulta de su opinión sobre el Programa	122
Gráfica 14. ¿Conoce en dónde puede presentar una queja sobre... al Programa Mi Pasaje? a) La atención recibida por parte de las y los funcionarios durante el trámite para acceder o recibir los apoyos del Programa Mi Pasaje	123
Gráfica 15. ¿Conoce en dónde puede presentar una queja sobre... al Programa Mi Pasaje? b) El trato que reciben en las unidades del transporte público	123
Gráfica 16. Suficiencia de la cantidad de pasajes entregados por el Programa.	127
Gráfica 17. Satisfacción de necesidades de transportación por parte del Programa.	129
Gráfica 18. Calificación del trato recibido durante la entrega de apoyos.	130
Gráfica 19. Periodicidad para la entrega de pasajes o recarga de la tarjeta.	132
Gráfica 20. Calificación del trato recibido en el proceso de inscripción.	133
Gráfica 21. Nivel de satisfacción con el Programa Mi Pasaje.	141
Gráfica 22. Participación en reuniones y acopio de información.	144
Gráfica 23. Percepción sobre logro de objetivos cumplidos.	146

Resumen Ejecutivo

Descripción breve de la intervención evaluada

El programa “Mi Pasaje” es una intervención del gobierno de Jalisco que otorga apoyos en especie para contribuir a que las personas beneficiarias sufraguen los costos de transporte público. Opera en dos modalidades, cada una de las cuales se enfoca en una población objetivo-específica: la primera en estudiantes en los niveles de educación secundaria, media superior y superior y la segunda en personas de 65 años o más y en personas con discapacidades. En el primer caso, de acuerdo con lo que establecen sus reglas de operación correspondientes a 2020, su objetivo general es mejorar el acceso de las personas beneficiarias a las instituciones educativas y, de manera más específica, reducir el porcentaje de gasto de los hogares con estudiantes, destinado al uso del transporte público, así como apoyar a las personas beneficiarias en los desplazamientos entre su vivienda a su centro de estudios. En el segundo caso, los objetivos son contribuir a la economía de los hogares de personas mayores de 65 años y personas con discapacidad cuyo ingreso es inferior a la línea de bienestar, facilitar su movilidad y su acceso a servicios de transporte.

Reseña de la evaluación

Objetivos

La evaluación del programa Mi Pasaje se orientó en analizar 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. De manera particular, la evaluación se enfocó en los siguientes objetivos específicos:

- a) Valorar la pertinencia de los apoyos otorgados por la intervención para la atención de la problemática y/o necesidades de las personas beneficiarias.
- b) Valorar la pertinencia y eficiencia de los procesos de difusión, entrega y distribución de bienes para el cumplimiento de los objetivos del programa.
- c) Determinar la percepción de las personas beneficiarias sobre la calidad del programa.

- d) Generar recomendaciones que permitan mejorar la pertinencia, eficiencia y los resultados del programa, y que orienten la toma de decisiones.

Preguntas

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?

Alcance y metodología

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 los siguientes actores que integran el grupo ampliado: el equipo técnico, representantes de la empresa Tarjetas Inteligentes, S.A (TISA), la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS), la Secretaría de Transporte (ST), la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC) y por, al menos dos personas beneficiarias por componente.

Resumen de los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones

1. 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.
2. Hay evidencia de que los apoyos del programa contribuyen a mejorar el ahorro familiar, liberando recursos para cubrir otras necesidades importantes, por lo que la intervención recibe valoraciones positivas por parte de la población beneficiaria. La contribución del programa al ahorro en gastos de transportación varía para cada población, dependiendo de sus necesidades de traslados diarios.
3. Aunque las necesidades de transportación de sus tres poblaciones objetivo son diferentes, el programa no hace distinción de estas en cuanto al monto de apoyos asignados a cada una, por lo que algunas poblaciones perciben insuficiencia en la cantidad de apoyos que reciben. Tampoco parece tomar en cuenta las necesidades específicas de la población adulta mayor, ni de las personas con discapacidad con relación al equipamiento y condiciones de accesibilidad de las unidades de transporte.
4. 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. 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.
5. 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.

6. 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.
7. La contracción de la periodicidad de reinscripciones ha repercutido en la subutilización de pasajes y se observó que la discontinuidad de las convocatorias para nuevos ingresos es una fuente de exclusión.
8. Aunque la estrategia de comunicación y difusión del programa es razonable, no ofrece 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. Tampoco contempla canales de información de acceso universal sobre todo para personas con discapacidad.
9. 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.
10. El programa 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.
11. El costo del sistema interoperable de recaudo preferencial, operado a través de una empresa privada, representa un costo administrativo muy elevado.
12. 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.
13. El funcionariado responsable del diseño y operación del programa no ha contemplado las deficiencias que se enuncian en los puntos 10, 11 y 12 y, por lo tanto, no cuenta con estrategias para hacerles frente
14. 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.

Las principales recomendaciones que se derivan de esta evaluación son las siguientes:

1. Que se aumente el número de pasajes a personas con discapacidad, pues esta población es la que más utiliza el servicio de transporte, sobre todo para asistir a sus terapias. También se recomienda incluir a las personas a cargo de su cuidado como población elegible.
2. Que los cursos de sensibilización dirigidos al personal operativo de las unidades de transporte incluyan habilidades socioemocionales para mejorar su trato con las poblaciones que atiende el programa bajo un enfoque de derechos humanos.
3. Que se introduzcan condiciones más incluyentes en el servicio de transporte público, por ejemplo, parlantes para dar aviso de las paradas y las rutas que llegan a éstas, campañas de comunicación que generen una cultura incluyente y que reconozca las necesidades de la población adulta mayor y de las personas con discapacidad.
4. Analizar estrategias que permitan una ampliación presupuestal para responder a las necesidades de personas que esperan ingresar por primera vez al Programa.
5. Simplificar y agilizar la actualización de la documentación de las personas que van a renovar su inscripción al programa mediante expedientes electrónicos y criterios homologados.
6. Que se diseñe un manual de procesos específico para el programa y se socialice con los actores involucrados en su implementación.

I. Introducción

Los programas de subsidio al transporte urbano son una práctica generalizada en diversos países, especialmente buscando atender las necesidades de movilidad de personas socialmente vulnerables, pues éstas enfrentan mayores riesgos de quedar excluidas de ejercer sus derechos sociales. En el caso de Jalisco, en los últimos años las políticas de apoyo al transporte público se han enfocado en tres poblaciones en particular: estudiantes de secundaria, bachillerato y universidad, personas de 65 años y más y personas con discapacidad. Ese es el caso del programa Mi Pasaje, programa del gobierno de Jalisco que otorga subsidios en especie a dichas poblaciones con el objetivo de reducir el impacto del gasto en transportación en el gasto de las familias, particularmente las de menores ingresos, así como remover uno de los obstáculos que favorecen el abandono escolar. Desde el año 2008 existe una intervención pública para otorgar transporte público a estudiantes, con cambios anuales y adiciones de poblaciones objetivo, lo que lo convierte en uno de los primeros programas sociales en el Estado, después de la creación de la Secretaría de Desarrollo Humano, después denominada Secretaría de Desarrollo e Integración Social, y finalmente transformada en la Secretaría del Sistema de Asistencia Social.

Este informe presenta los resultados de la evaluación del programa Mi Pasaje, la cual se propuso evaluar la pertinencia de su diseño y la eficiencia de su implementación durante el periodo 2019-2020, buscando mejorar la gestión y el desempeño de dicho programa. De manera particular, la evaluación se enfocó en los siguientes objetivos específicos:

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

El marco institucional bajo el cual se realizó este ejercicio de evaluación incluye, en primer lugar, al Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco, Visión 2030, el cual establece que el Ejecutivo Estatal tiene el compromiso y la obligación del seguimiento y la evaluación de los objetivos de desarrollo y los instrumentos de política pública que de él emanen. En segundo lugar, la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios y la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo facultan a la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana a impulsar la evaluación de las políticas, planes y programas públicos, con el fin de generar información y evidencias útiles y pertinentes para mejorar la gestión de los recursos públicos y los resultados de la acción gubernamental. En tercer lugar, el Programa Anual de Evaluación 2019 establece en su artículo cuarto, numeral 1, la evaluación del programa “Mi Pasaje” en sus tres componentes: estudiantes, adultos mayores y personas con discapacidad.

La evaluación del programa Mi Pasaje es una evaluación de tipo participativa que contempla una metodología de investigación-acción centrada en el reconocimiento de la pluralidad valorativa y de intereses que se expresan alrededor de distintos aspectos del Programa y que propicia distintos niveles de participación en el diseño, ejecución y toma de decisiones durante los procesos evaluativos. Esto se ve reflejado desde su diseño que involucró la participación de diversos actores quienes fueron invitados por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana para desarrollar actividades durante una semana de trabajo, en la que se compartieron, discutieron, analizaron y decidieron las interrogantes del encargo de evaluación. Durante su ejecución, la evaluación también integró a una gran diversidad de actores que participaron ligados al diseño y operación del programa, a la población beneficiaria y a otros actores del sector privado que colaboran con diversos procesos. De la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS) se involucró al funcionariado de la Dirección de Planeación Programática, de la Dirección Administrativa, de la Dirección de Asuntos Jurídicos, de la Dirección de Programas Estatales, de Dirección de la Operación y Ejecución de Programas, de la Jefatura de Sistemas de la SSAS y de la Dirección de Vinculación Metropolitana y la Dirección de Vinculación Regional. Se contó también con la participación de personas beneficiarias pertenecientes a las tres poblaciones objetivo en grupos de discusión, así como la aplicación de una encuesta estadísticamente representativa de cada modalidad con un tamaño de muestra de 1,200 casos efectivos en total. Finalmente, se hicieron entrevistas con la empresa Tarjetas Inteligentes, S.A (TISA).

El informe está organizado de la siguiente manera. En primer lugar, se describen los antecedentes de la intervención. Posteriormente, las siguientes cuatro secciones de hallazgos se presentan en función de las preguntas de investigación de la evaluación:

- 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?

II. Antecedentes de la intervención

El programa “Mi Pasaje” es una intervención del gobierno de Jalisco que otorga apoyos en especie para contribuir a que las personas beneficiarias sufraguen los costos de transporte público. Opera en dos modalidades, cada una de las cuales se enfoca en una población objetivo específica: la primera en estudiantes en los niveles de educación secundaria, media superior y superior y la segunda en personas de 65 años o más y en personas con discapacidades. En el primer caso, de acuerdo con lo que establecen sus reglas de operación correspondientes a 2020, su objetivo general es mejorar el acceso de las personas beneficiarias a las instituciones educativas y, de manera más específica, reducir el porcentaje de gasto de los hogares con estudiantes, destinado al uso del transporte público, así como apoyar a las personas beneficiarias en los desplazamientos entre su vivienda a su centro de estudios. En el segundo caso, los objetivos son contribuir a la economía de los hogares de personas mayores de 65 años y personas con discapacidad cuyo ingreso es inferior a la línea de bienestar, facilitar su movilidad y su acceso a servicios de transporte. El pago del transporte puede representar una proporción importante del gasto familiar.

La necesidad que da origen a esta intervención es que “el pago del transporte puede representar una proporción importante del gasto familiar”, particularmente para las personas de menores ingresos¹. Las personas adultas mayores y personas con discapacidad enfrentan condiciones de vulnerabilidad social², pues son altamente propensas a incurrir en riesgos como la enfermedad, la pobreza o el desempleo (OMS, 2015, 2011; Sojo, 2004; Stang Alva, 2011), por lo que se justifica que la sociedad contribuya financieramente a mejorar las condiciones de acceso y asequibilidad al transporte. En el caso de la población estudiantil, el gasto en transportación puede contribuir al abandono escolar. Además, es importante considerar que varios países han decidido orientar sus recursos a subsidiar los gastos de transportación de poblaciones vulnerables (Guzmán et al, 2016; STC Ltd., 2016). La lógica causal en que se fundamentan programas como Mi Pasaje es que los subsidios en especie, al reducir el precio relativo del transporte colectivo, incentivan su utilización, contribuyendo así a lograr otros objetivos socialmente valiosos como la reducción de emisiones contaminantes y la descongestión del tráfico vehicular. Además, los subsidios en especie generan un “efecto ingreso”, pues aumentan la capacidad adquisitiva de la población beneficiaria.

El programa Mi Pasaje no es de reciente creación. El gobierno de Jalisco, desde 2007, estableció intervenciones similares que operaban también mediante apoyos al transporte público para la misma población objetivo, aunque sí ha habido cambios en diversos aspectos de su operación, por ejemplo, en sus recursos presupuestales, en el tipo de apoyos otorgados o en su cobertura territorial. En 2015, la *Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco* adicionó en su artículo 7, fracción VIII, el derecho a recibir apoyo al transporte para estudiantes de los niveles de educación secundaria, media superior y superior, adultos mayores y personas con discapacidad, con lo cual los programas sociales a través de los cuales se garantiza este derecho se volvieron desde entonces obligatorios (Periódico Oficial El Estado de Jalisco, 2015). El programa cuenta con diagnósticos sobre la problemática de sus respectivas poblaciones objetivo (Gobierno de Jalisco, 2017c, 2017d), se ha evaluado la percepción de las personas beneficiarias (Gobierno de Jalisco,

¹ Así se establece en las Reglas de Operación del Programa Mi Pasaje para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad 2020.

² La vulnerabilidad se entiende como “las características de una persona o grupo y su situación, que influyen su capacidad de anticipar, lidiar, resistir y recuperarse del impacto de una amenaza” (Wisner et al., 2004:11). La dimensión social de la vulnerabilidad se refiere al acceso a recursos clave como a los mecanismos de protección social (Ruiz Rivera, 2012).

2016)³, su modalidad de apoyo para estudiantes ha sido evaluada en dos ocasiones (Gobierno de Jalisco, 2013, 2017a), la modalidad de apoyo para adultos mayores y personas con discapacidad cuenta con una evaluación (Gobierno de Jalisco, 2017b) y sus problemas de diseño institucional se han analizado en publicaciones académicas (Moreno Jaimes y Hernández, 2018).

El programa Mi Pasaje involucra a una gran variedad de actores. Los principales son los tres tipos de población beneficiaria: población estudiantil, personas adultas mayores y personas con discapacidades. Como se describe más adelante, cada tipo de persona beneficiaria tiene necesidades específicas de transportación, lo cual ocasiona que valore distintos aspectos del programa. Otro grupo de actores importantes en el programa son quienes conforman al sistema de transporte público urbano, incluyendo a los concesionarios y a los conductores de las unidades, quienes tienen una interacción importante con la población usuaria. Finalmente, diversas áreas de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS) participan en diversos procesos, incluyendo la difusión del programa, la inscripción de las personas al padrón de beneficiarios, así como varios aspectos relativos a la programación y gestión presupuestal de Mi Pasaje.

III. Estrategia metodológica

Objetivos

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

³ La encuesta de satisfacción de beneficiarios se aplicó a una muestra representativa de estudiantes, población adulta mayor y personas con discapacidad.

Preguntas

- 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?

Alcance y metodología de evaluación

La evaluación se centró en los tres tipos de población que el programa establece como personas beneficiarias:⁴ 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 beneficiarias⁵.

⁴ 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.

⁵ El programa opera en los nueve municipios de la AMG: Guadalajara, Zapopan, San Pedro Tlaquepaque, Tonalá, El Salto, Tlajomulco de Zúñiga, Juanacatlán, Ixtlahuacán de los Membrillos, y Zapotlanejo; así como los municipios de Chapala, Lagos de Moreno, San Juan de los Lagos, Autlán de Navarro, Tepatlán de Morelos, Puerto Vallarta, Zapotlán el Grande, Ameca, Tala, Jocotepec y Arandas.

El tipo de evaluación que se llevó a cabo es **Formativa** por su objeto orientado a la identificación de fortalezas y debilidades con el propósito de proponer medidas correctivas tendientes a la mejora de la gestión de la intervención, de **Diseño y Procesos** que se enfoca en la conceptualización e implementación de la intervención, **Intermedia o durante** por llevarse a cabo durante la ejecución de la intervención, **Externa** por la ejecución a cargo de un equipo de evaluadores contratado e independiente a las partes involucradas en el proceso de evaluación y **Participativa** debido al involucramiento activo del conjunto de actores que se relacionan con el programa durante diferentes etapas de la evaluación.

Con base en los criterios definidos por MIDEPLAN (2019), el nivel de participación fue medio en la Etapa de “Hacer” durante la ejecución de la evaluación, el cual resulta de una combinación de actividades de consulta e incidencia en algunas decisiones relacionadas con su instrumentación, mientras que en el taller de análisis de recomendaciones y presentación del informe de la evaluación y comunicación de resultados, este último proceso como parte de la etapa de “Usar”, tuvo un nivel de participación alto por la inclusión de todos los perfiles de actores y la profundidad de su involucramiento en la definición de estrategias para el abordaje de las recomendaciones y la socialización de hallazgos, así como la documentación de aprendizajes.

Enfoque metodológico

El diseño general del ejercicio evaluativo tiene 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 (Durston y Miranda, 2002).

El análisis de la información recolectada a través de la revisión documental, las aproximaciones cualitativas mediante entrevistas semiestructuradas, grupos de discusión, conversatorio y taller, así como desde el enfoque cuantitativo utilizado como técnica de recolección la encuesta, se llevó a cabo a partir de una estrategia de triangulación que permite integrar los hallazgos en respuesta a las preguntas de evaluación, según lo

establece Creswell (2015) para los casos de métodos mixtos de investigación. En atención al encargo establecido en los Términos de Referencia (TDR), la metodología aplicada por parte del equipo de evaluación parte de la premisa de que no existe un criterio único y generalizado para la evaluación de los programas públicos, sino que la evaluación es un ejercicio pluralista que busca “facilitar un diálogo amplio entre los actores y sectores con criterios dispares” (Aguilar Idañez, 2011, p. 91). Supone también que el conocimiento derivado de la evaluación se genera a través de un proceso de construcción social (Cousins y Lorna, 1992) y que el enfoque participativo es el principal medio a través del cual la evaluación sirve para la rendición de cuentas (Chouinard, 2013). Finalmente, considera que un conjunto de actores diversos puede contribuir a la evaluación de distintas maneras, desde participar como personas informantes en la generación de información hasta involucrarse en las decisiones derivadas del proceso de evaluación (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, 2019).

Por lo tanto, se tuvo el propósito explícito de dotar de un sentido participativo al proceso de evaluación del programa “Mi Pasaje”, reconociendo que los diferentes actores privados y públicos que participan en su diseño e implementación, así como quienes reciben sus beneficios, tienen perspectivas e información diferentes que deben quedar plasmadas durante el proceso evaluativo. Por ello, las diferentes etapas de evaluación incorporaron la participación de diversos actores que intervienen en el programa para recoger sus opiniones, valoraciones e insumos informativos, de manera que las respuestas a las preguntas de evaluación no se reducen a la valoración del equipo evaluador, sino que reflejan la diversidad de puntos de vista de los actores involucrados. Además, se involucró a tres grupos de personas beneficiarias para el diseño del cuestionario de la encuesta.

La evaluación con participación fue particularmente pertinente y útil en el caso del Programa Mi Pasaje, ya que permitió abordar su complejidad en tanto su composición multiprograma con tres diferentes poblaciones objetivo ubicadas en municipios del área metropolitana de Guadalajara y el interior del estado de Jalisco, así como la cantidad y diversidad de actores intervinientes. El equipo de evaluación (EE)⁶ externo participó únicamente en las etapas

⁶ El equipo de evaluación es el contratado para coordinar y ejecutar el proceso de investigación, elaborar el informe de evaluación, planear el taller de análisis de recomendaciones, la presentación de los principales hallazgos de la evaluación y demás actividades relacionadas con la ejecución de la evaluación (TDR, p. 35)

evaluativas de “Hacer” y “Usar”⁷, sin embargo, en el caso del diseño del proyecto de evaluación se retomaron los productos de la primera etapa de “Planear” en donde se identificó el mapa de actores y se definieron los objetivos y preguntas de investigación de la evaluación a través de un ejercicio participativo intenso que derivó en la elaboración de los Términos de Referencia (TDR).

Uso de técnicas participativas

El uso de técnicas participativas se llevó a cabo en tres momentos (los instrumentos pueden consultarse en el Anexo III):

- 1) Presentación del proyecto de evaluación donde se valoró y en algunos casos se modificó la propuesta de los parámetros con los que se medirían los criterios de evaluación de cada una de las preguntas. Como se explica en la introducción a la matriz de evaluación, se organizó un grupo de discusión y se utilizaron herramientas electrónicas interactivas que permitieron la valoración en tiempo real de los participantes respecto a los parámetros propuestos.
- 2) Taller de análisis de recomendaciones a través de la técnica de juego de simulaciones (MIDEPLAN, 2019) en donde se discuta, valore, priorice y se identifiquen los actores responsables y la temporalidad de la ejecución de cada recomendación para fijar compromisos.
- 3) Consultas en línea con el grupo ampliado para definir la estrategia de presentación y comunicación de resultados, en donde se pueda establecer los contenidos y mecanismos de difusión más pertinentes para informar los principales hallazgos y experiencias de la evaluación. Del mismo modo, se hizo una consulta en línea para conocer la percepción sobre las lecciones aprendidas a través del ejercicio de evaluación con participación.

⁷ En referencia a las tres etapas consideradas en los TDR.

Levantamiento de los datos

Fuentes de información

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

a) 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 modificatorio 005/2017.
- Convenio de colaboración 001/2020 celebrado entre la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, Secretaría de la Hacienda Pública, SITEUR y Tarjetas Integrales S.A.
- Convenio modificatorio 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.

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

Métodos, técnicas y procedimiento para el levantamiento de los datos

El pluralismo metodológico implementado a partir de un diseño mixto en el ejercicio evaluatorio hizo uso de diversas técnicas de recolección de información con enfoques tanto cualitativo como cuantitativo, los cuales se encuentran ubicados dentro de paradigmas⁸ con bases epistemológicas que en primera instancia se pueden identificar opuestas, pero que permiten iluminar distintos aspectos de la realidad social que se quiere estudiar. De ahí que autores como Creswell (2015) definan los diseños mixtos de investigación como aproximaciones que reúnen diferentes tipos de datos que pueden ser de naturaleza estadística (cuantitativos) o experiencias y significados personales (cualitativos) que analizados en conjunto pueden lograr una mayor comprensión de los problemas. Las técnicas de recolección de datos utilizadas se describen a continuación:

⁸ El enfoque cuantitativo asociado al paradigma positivista, post-positivista o naturalista en las ciencias sociales, mientras que el enfoque cualitativo al paradigma hermenéutico o interpretativo (Forni y De Grande, 2020).

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 III. 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 III.

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).⁹ 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 cinco hombres, residentes tanto del Área Metropolitana de Guadalajara (cuatro casos) como de municipios ubicados en el interior de Jalisco (cinco casos).

⁹ 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

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 IV 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 III).

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.

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio estratificado con afijación simple no proporcional en donde se dividió a la población beneficiaria del Programa Mi Pasaje en tres estratos o subpoblaciones que corresponden a cada modalidad de atención: estudiantes, personas con discapacidad y personas adultas mayores. Para ello, se hizo una extracción independiente de muestras de cada estrato y después se reunió la información para obtener estimaciones globales de la población beneficiaria en su conjunto. Este tipo de muestreo cumple con la condición de formar estratos homogéneos internamente y heterogéneos entre sí y tiene como ventaja la reducción del error muestral respecto al error del muestreo aleatorio convencional, mientras permite una mayor precisión de los resultados por estrato.

De modo que se eligió al azar n_h observaciones de las unidades de población en el estrato h . Se definió S_h como el conjunto de n_h unidades de la muestra aleatoria simple para el estrato h , en donde:

y_{hj} = es el valor de la unidad j en el estrato h

$t_h = \sum_{j=1}^{N_h} y_{hj}$ = es el total de la población en el estrato h

El marco muestral se integró a partir de la información contenida por el Padrón Único de Beneficiarios (PUB) de los calendarios del primero y segundo semestre del año 2020, es decir, 2020-A y 2020-B, para lo cual se hizo una revisión del total de registros contenidos en las dos bases de datos que fueron entregadas por la Secretaría del Sistema de Asistencia Social que en total sumaban 233,020 registros y se identificaron aquellos que aparecían en los dos calendarios por tratarse de reinscripciones, para lo cual se hicieron los filtros necesarios a través de la Clave Única de Registro de Población (CURP) y se obtuvo un listado final de 139,064 según se describe en el cuadro 1.

Cuadro 1. Distribución de la población beneficiaria del Programa Mi Pasaje por estrato o modalidad de apoyo.

Modalidad del Programa Mi Pasaje	Datos del Padrón Único de Beneficiarios (PUB)			Ámbito territorial			
	Registros Totales	Registros únicos por CURP		Registros Únicos en Área Metropolitana de Guadalajara (AMG)		Registros Únicos en el Interior del Estado	
Estudiantes	111,794	69,125	49.7%	61,819	89.4%	7,306	10.6%
Personas adultas mayores	109,574	63,402	45.6%	57,733	91.1%	5,669	8.9%
Personas con discapacidad	11,652	6,537	4.7%	6,007	91.9%	530	8.1%
Total	233,020	139,064	100.0%	125,559	90.3%	13,505	9.7%

Fuente: Padrón Único de Beneficiarios (PUB) en los calendarios 2020-A y 2020-B.

Otro aspecto importante que se tomó en cuenta fue la información de contacto disponible que requirió la existencia de un número telefónico fijo o celular para participar en el muestreo aleatorio e hiciera posible la comunicación necesaria con fines de la aplicación de la encuesta. La técnica de administración telefónica se eligió por motivos de la contingencia sanitaria por COVID-19 para evitar los riesgos de contagio a través de una encuesta domiciliaria presencial, sin embargo, esta condición fue una limitación de cobertura especialmente en el caso de la población beneficiaria que reside en el interior del estado de Jalisco cuyos datos de contacto telefónico son todavía más escasos en el Padrón Único de Beneficiarios.

Como resultado de la exploración de la base de datos del Padrón Único de Beneficiarios (PUB) también se detectaron errores de captura del municipio de residencia, los cuales se corrigieron a través del código postal del domicilio de las personas beneficiarias.

Cuadro 2. Disponibilidad de datos de contacto por estrato o modalidad de apoyo.

Modalidad del Programa Mi Pasaje	Con teléfono fijo válido				Con celular válido				Con correo válido			
	AMG		Interior del Estado		AMG		Interior del Estado		AMG		Interior del Estado	
Estudiantes	24,902	40.3%	302	4.1%	63	0.1%	4	0.1%	53,487	86.5%	2,983	40.8%
Personas adultas mayores	14,760	25.6%	291	5.1%	1,201	2.1%	69	1.2%	11,101	19.2%	272	4.8%
Personas con discapacidad	1,351	22.5%	26	4.9%	128	2.1%	8	1.5%	1,963	32.7%	35	6.6%
Total	41,013	32.7%	619	4.6%	1,392	1.1%	81	0.6%	66,551	53.0%	3,290	24.4%

Fuente: Información contenida en el Padrón Único de Beneficiarios (PUB) en los calendarios 2020-A y 2020-B.

El tamaño de muestra para cada estrato con parámetros de confianza del 95% y un margen de error estadístico de $\pm 5\%$ se estimó en 400 casos, mientras que la información del conjunto de la población beneficiaria consideró un margen de error de $\pm 3\%$ según se muestra en el cuadro.

La fórmula de cálculo utilizada para estimar el tamaño de muestra de cada estrato fue:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{p \cdot q \cdot Z^2 + (N - 1) e^2}$$

En donde:

N= Tamaño del universo de estudio.

n = Tamaño de muestra.

p = Estimación de la proporción de interés, en este caso la varianza es desconocida y por tanto, se consideró un valor de 0.5.

q = (1 - p)

Z = Valor de la distribución normal para una confianza prefijada.

e = Error relativo máximo esperado.

Cuadro 3. Tamaño de muestra, nivel de confianza y margen de error por estrato y del conjunto total de la población beneficiaria.

	Universo de Estudio	Tamaño de Muestra	Nivel de Confianza	Margen de error
	(N)	(n)	(Z)	(e)
Estudiantes	69,125	400		
Personas adultas mayores	63,402	400		±5%
Personas con discapacidad	6,537	400	95%	
Conjunto de la Población Beneficiaria del Programa	139,064	1,200		±3%

Fuente: Elaboración con base en los cálculos de muestra a partir del tamaño de los universos de estudio.

El diseño del cuestionario consideró 65 preguntas (113 variables) organizadas en cinco ejes temáticos que abordaron los diferentes procesos del programa: I) difusión, II) inscripción, III) entrega de apoyos, IV) acceso y calidad en el ejercicio del derecho al transporte, y, V) comunicación, seguimiento y mecanismos de participación. La duración promedio de aplicación fue de 19 minutos y se encontró una muy buena disposición para responder la encuesta, la cual se presentaba como un ejercicio realizado por una consultora externa al Programa contratada por la Secretaría de Planeación y Participación del gobierno del estado de Jalisco para conocer las opiniones de las personas inscritas y derechohabientes del Programa Mi Pasaje con el fin de identificar áreas de oportunidad de mejora.

Por último, para el tratamiento estadístico de los datos, el método de ponderación establece que los pesos de muestreo son los recíprocos de las probabilidades de selección, de modo que, para la estratificación, los pesos son $w_i = N_h / n_h$ si la unidad i está en el estrato h , para lo cual el análisis descriptivo consideró los siguientes factores de expansión:

Cuadro 4. Estimación de factores de expansión de los datos de la encuesta.

	Universo de Estudio	Tamaño de Muestra	Factor de Ponderación
	(N)	(n)	$w_i = N_h / n_h$
Estudiantes	69,125	400	172.81250
Personas adultas mayores	63,402	400	158.50500
Personas con discapacidad	6,537	400	16.34250
Conjunto de la Población Beneficiaria del Programa	139,064	1,200	

Fuente: Elaboración con base en los cálculos de muestra a partir del tamaño de los universos de estudio.

Análisis de datos

Al tratarse de una metodología mixta, se utilizó la triangulación como estrategia de análisis de la información proveniente de las distintas técnicas antes mencionadas. La triangulación trasciende la oposición cualitativo-cuantitativo y sostiene que ambos paradigmas de producción de conocimiento no son mutuamente excluyentes y, por tanto, es viable una articulación productiva entre ellos (Forni y De Grande, 2020).

El diseño consideró un análisis e interpretación convergente de la información para responder las cinco preguntas de evaluación a partir de la integración de los registros de observaciones realizadas mediante la revisión documental, entrevistas semiestructuradas, grupos focales, encuestas y otros ejercicios participativos para valorar los criterios de pertinencia, eficiencia y satisfacción, así como los temas de análisis dentro de cada pregunta. En este sentido, se espera que la contrastación de datos provenientes de diferentes métodos reduzca la incertidumbre de la interpretación o bien aporte explicaciones relevantes en relación con los hallazgos que a primera vista puedan parecer disonantes.

La información documental se organizó en formatos preestablecidos por el equipo evaluador y se utilizó la que, a juicio de este, constituía evidencia suficiente para responder a cada pregunta. Se elaboraron protocolos para las entrevistas a profundidad y los grupos de discusión, mismos que se presentan en el Anexo III. La información recabada de las entrevistas se grabó en archivos de video (previa autorización de los actores entrevistados)

y posteriormente se analizó para responder cada pregunta. Los datos de la encuesta fueron codificados, procesados y analizados en el software estadístico SPSS.

El tratamiento de datos cualitativos provenientes de las entrevistas y grupos de discusión se llevó a cabo con base en el análisis de marcos a través del uso de categorías que organizan los temas clave de investigación en una matriz en la que se introducen resúmenes temáticos. Este tipo de análisis tiene similitudes con la teoría fundamentada, el análisis temático y los métodos basados en códigos (Silver y Lewins, 2014).

En el caso de los resultados de las encuestas se llevó a cabo una primera fase de análisis estadístico descriptivo univariable que incluyó medidas de tendencia central y de dispersión cuando el nivel de medición de cada variable así lo permitía, mientras en una segunda fase se llevó a cabo un análisis estadístico bivivariable para identificar el comportamiento de cada variable en función de los tres tipos de población beneficiaria.

El trabajo para la recolección de información a través de los instrumentos planteados en la presente propuesta se realizó, predominantemente, a través de vía remota, es decir llamadas telefónicas y videollamadas, para minimizar el riesgo de contagio ante la situación de la pandemia del COVID-19. Como ya se comentó, solo en el caso de las personas adultas mayores y personas con discapacidad, los grupos de discusión se realizaron de manera presencial. El equipo evaluador tomó todas las medidas de seguridad para reducir al máximo dicho riesgo, tales como el uso riguroso de máscara facial, distancia física de dos metros durante las entrevistas y el lavado constante de manos y aplicación de desinfectante de manos.

Limitaciones del proceso e implicaciones para la evaluación

La evaluación con participación está asociada a la tradición de la investigación-acción que busca el involucramiento de todos los actores con fines transformativos, en este caso, en referencia a la generación de información, análisis y toma de decisiones que sean útiles para influir positivamente y activar procesos que incidan en la mejora del Programa Mi Pasaje y su alineación con el objetivo de desarrollo social correspondiente al derecho al transporte de estudiantes, personas con discapacidad y personas adultas mayores.

La naturaleza cualitativa de la evaluación participativa pone énfasis en las visiones y significados atribuidos por parte de los diferentes actores en torno a sus propias experiencias, tanto las personas que trabajan en el diseño y operación del Programa como las personas inscritas y derechohabientes, para lo cual recurre a un muestreo intencional no probabilístico que si bien restringe la generalización de los hallazgos en términos de una lectura estadística, tal como lo señala Fernando Cortés (2008) esto no invalida las conclusiones basadas en los pocos casos de observación.

En este caso, la validación de hallazgos proviene de la información cruzada entre fuentes, la selección de actores relevantes de las diferentes instituciones y la contrastación con fuentes documentales. A pesar de ello, también es conveniente reconocer que dentro de sus limitaciones se encuentra que la indagación no pudo ser exhaustiva, ya que no se pudo concretar la participación de las personas representantes de empresas concesionarias y conductores de las unidades del transporte público mediante el conversatorio que se tenía planeado y que como se verá en el apartado de hallazgos hubiera sido muy importante conocer sus opiniones.

Otra limitación tiene que ver con la heterogeneidad y asimetría de la información con que cuentan los diferentes actores sobre el Programa Mi Pasaje, lo cual repercute en el grado de profundidad de las propuestas o fijación de posturas frente a los procesos de toma de decisión en diferentes momentos del proceso de evaluación. Esto requeriría de un mayor número de encuentros que tuvieran espacios introductorios para reducir los vacíos de información y ejercicios reiterados de retroalimentación y para ello, es importante decir que, se requiere de disponibilidad de tiempo y compatibilidad de agendas de trabajo que no siempre es posible lograr.

Una limitación adicional que enfrentó el proceso de esta evaluación fue impuesta por la contingencia sanitaria por COVID-19. En primer lugar, la pandemia limitó la disponibilidad de tiempo de algunos actores, por lo que se tuvo que ajustar la programación de entrevistas en numerosas ocasiones, cancelándose algunas dinámicas participativas originalmente previstos. Las medidas de distanciamiento social también imposibilitaron que los grupos de discusión y las entrevistas se realizaran de manera presencial (salvo en el caso de Zapotlán El Grande, donde las reuniones se llevaron a cabo con todas las medidas de protección sanitaria), por lo que se tuvo que recurrir a videollamadas, las cuales solían interrumpirse

por problemas de conexión a Internet o complicaban la interacción con personas poco familiarizadas con el uso de las plataformas electrónicas.

Finalmente, cabe señalar que una de las implicaciones principales de la evaluación con participación es el papel que juega la interpretación de las diferentes opiniones más allá de su simple registro, pues requiere una rigurosa reflexión que incluye hacer consciente el conjunto de subjetividades, entre ellas, las de las personas integrantes del propio equipo evaluador externo para establecer la red de correlaciones entre los contextos, conocimientos y prácticas que explican los hallazgos (Cardozo, 2021).

Matriz de evaluación

La siguiente matriz describe la interacción entre criterios, preguntas, técnicas, instrumentos y fuentes.

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnica de análisis	Fuente de información
<p>Pertinencia</p> <p>Observación centrada en:</p> <p>Consistencia con la definición del problema</p>	<p>¿En qué medida los apoyos otorgados por la intervención son consistentes con el problema público o las necesidades de las personas beneficiarias?</p>	<p>–Establecimiento claro de la problemática a la que pretende responder la intervención (causas, problema central, consecuencias).</p> <p>–Contexto general de la lógica de la intervención.</p> <p>-Pertinencia y suficiencia de la cantidad de apoyos otorgados para cada perfil de población objetivo.</p> <p>–Coherencia entre la población que recibe el apoyo y la población objetivo de la intervención.</p> <p>– Causas de la subutilización y mal uso del apoyo otorgado a las personas beneficiarias.</p> <p>–Mecanismos para la mejor determinación del apoyo o identificación de las</p>	<p>Diseño: Mixto</p> <p>Técnicas de recolección: de Revisión documental</p> <p>Encuesta</p> <p>Técnica de análisis: de Sistematización</p> <p>Análisis estadístico</p>	<p>Reglas de operación del programa</p> <p>Población beneficiaria</p>

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnica de análisis	Fuente de información
		necesidades de las personas beneficiarias.		
<p>Eficiencia</p> <p>Observación centrada en:</p> <p>Eficiencia operativa</p>	<p>¿En qué medida el proceso de entrega y distribución de bienes de la intervención posibilita el cumplimiento de los objetivos?</p>	<p>Sobre los procesos en general:</p> <ul style="list-style-type: none"> –Descripción general de los procesos. –Capacidad de coordinación de los actores. –Grado de institucionalización y consolidación de los procesos (manuales, normatividad, etc.). <p>Sobre el proceso de entrega y distribución de bienes de la intervención:</p> <ul style="list-style-type: none"> –Descripción y análisis de los mecanismos de selección de personas beneficiarias. *Criterios de elegibilidad *Requisitos, trámites, procedimiento *Transparencia, imparcialidad –Análisis de la conformación del padrón de beneficiarios. –Análisis de la pertinencia en la distribución y entrega de los apoyos. –Pertinencia del procedimiento de incorporación de nuevas personas beneficiarias. –Pertinencia de los requisitos, trámites y fases para la obtención del apoyo, según los distintos perfiles de las personas beneficiarias. – Eficiencia en el proceso de entrega de los apoyos. 	<p>Diseño: Mixto</p> <p>Técnicas de recolección:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión documental Entrevistas semiestructuradas Encuesta Grupos de discusión <p>Técnica de análisis:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistematización Análisis estadístico Análisis de datos cualitativos 	<p>Reglas de operación del programa</p> <p>Manual de procedimientos y organización de la SAS.</p> <p>Documentación institucional complementaria</p> <p>Padrón de beneficiarios</p> <p>Tomadores de decisión y Ejecutores del programa</p> <p>Población beneficiaria</p>

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnica de análisis	Fuente de información
		<p>–Alternativas para mejorar la eficiencia en la entrega y distribución de los apoyos.</p> <p>–Pertinencia temporal de la entrega de los apoyos.</p> <p>–Análisis de los mecanismos de seguimiento del apoyo otorgado por la intervención.</p>		
<p>Pertinencia</p> <p>Observación centrada en: Suficiencia de recursos e implementación apropiada</p>	<p>¿En qué medida los recursos (humanos, materiales y financieros) son adecuados para la implementación de la intervención?</p>	<p>–Descripción de los insumos y recursos (humanos, materiales y financieros) con los que cuenta la intervención.</p> <p>– Análisis de la suficiencia de insumos y recursos (humanos, materiales y financieros) para el cumplimiento de las metas institucionales y los objetivos de la intervención.</p> <p>– Análisis de la capacidad de los distintos actores involucrados (funcionarios, operadores y choferes de transporte público) para la intervención a largo plazo.</p> <p>– Identificación de riesgos o amenazas a la sostenibilidad de la intervención en el tiempo.</p> <p>– Análisis o estimación del costo-beneficio en la entrega de los apoyos.</p>	<p>Diseño: Mixto</p> <p>Técnicas de recolección: Revisión documental</p> <p>Entrevistas semiestructuradas</p> <p>Técnica de análisis:</p> <p>Sistematización</p> <p>Análisis de datos cualitativos</p>	<p>Reglas de operación del programa</p> <p>Manual de procedimientos y organización de la SAS.</p> <p>Documentación institucional complementaria</p> <p>Tomadores de decisiones y ejecutores</p>
<p>Pertinencia</p> <p>Observación centrada en: Información disponible y ampliamente difundida</p>	<p>¿En qué medida es adecuada la estrategia o mecanismo de comunicación y difusión para el cumplimiento de los objetivos de la intervención?</p>	<p>– Descripción del proceso y mecanismo de comunicación y difusión de la intervención.</p> <p>– Claridad y pertinencia de la información utilizada para difundir la intervención.</p> <p>– Pertinencia del mecanismo y los canales de difusión de la intervención</p>	<p>Diseño: Mixto</p> <p>Técnicas de recolección:</p> <p>Revisión documental</p> <p>Entrevistas semiestructuradas</p> <p>Grupos de discusión</p>	<p>Reglas de operación del programa</p> <p>Manual de procedimientos y organización de la SAS.</p> <p>Documentación institucional complementaria</p>

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnica de análisis	Fuente de información
		<ul style="list-style-type: none"> - Pertinencia de las convocatorias. - Análisis de los mecanismos de difusión de los resultados de la intervención. 	<p>Técnica de análisis:</p> <p>Sistematización</p> <p>Análisis de datos cualitativos</p>	<p>Personal directivo y operativo del programa</p> <p>Población beneficiaria</p>
<p>Satisfacción</p> <p>Observación centrada en:</p> <p>Grado de satisfacción</p>	<p>¿Cuál es la valoración que tiene la población beneficiaria sobre la intervención?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de las personas beneficiarias en algunos aspectos concretos de la intervención: <ul style="list-style-type: none"> * Atención de los funcionarios de la dependencia * Atención de los prestadores del servicio de transporte público * Cantidad de apoyos otorgados por la intervención * Temporalidad en la entrega de los apoyos * Trámites, requisitos, procedimiento de entrega de los apoyos * Beneficios percibidos con el apoyo otorgado por la intervención - Identificar las mejoras y/o expectativas que proponen o tienen las personas beneficiarias de la intervención en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> * Atención de los funcionarios de la dependencia * Atención de los prestadores del servicio de transporte público * Cantidad de apoyos otorgados por la intervención * Temporalidad en la entrega de los apoyos * Trámites, requisitos, procedimiento de entrega de los apoyos 	<p>Diseño: Mixto</p> <p>Técnicas de recolección:</p> <p>Encuesta</p> <p>Grupos de discusión</p> <p>Técnica de análisis:</p> <p>Sistematización</p> <p>Análisis estadístico</p> <p>Triangulación analítica de datos cualitativos y cuantitativos</p>	<p>Población beneficiaria</p>

Criterio de evaluación	Preguntas	Temas de análisis	Diseño de investigación; técnicas de recolección de datos; técnica de análisis	Fuente de información
		* Beneficios percibidos con el apoyo otorgado por la intervención		

Fuente: Elaboración adaptada con base en el Anexo D de los TDR (p.65 y 67)

Criterios de valoración de las preguntas de evaluación

El viernes 30 de octubre de 2020 se celebró la primera reunión para iniciar formalmente, después del proceso de licitación y selección del equipo consultor externo, la ejecución de la evaluación a partir de los Términos de Referencia elaborados por el Grupo Ampliado del cual forma parte la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana del gobierno del estado de Jalisco. Dentro de esta sesión, se dedicó un espacio para llevar a cabo una dinámica participativa que permitiera dialogar los temas de análisis contenidos dentro de los diferentes criterios de valoración correspondientes a las preguntas de evaluación, así como incorporar parámetros de observación que se consideraran valiosos para responderlas.

Con este propósito se utilizó la herramienta interactiva *Mentimeter* y se solicitó a los asistentes que valoraran en una escala del 1 al 10 la importancia atribuida a cada tema de análisis, en donde 1 significaba el mínimo y 10 el máximo. Una vez que se terminaba la votación electrónica de los temas que formaban parte del Anexo C de los TdR con respecto a cada pregunta, se generaba un momento para escribir textualmente las propuestas de nuevos temas o parámetros a través de un formato abierto en la propia plataforma digital.

Esto permitió por una parte priorizar los temas de análisis más importantes a la hora de valorar los hallazgos y establecer un ponderador en cuanto al cumplimiento del criterio de evaluación de cada pregunta y, por otra parte, considerar sus opiniones en cuanto a nuevos parámetros de observación.

Finalmente, también se puso a votación la escala de valoración numérica respecto al nivel de cumplimiento alcanzado por el Programa Mi Pasaje en cada pregunta de evaluación, en donde ganó la escala del 1 al 5¹⁰ con la siguiente distribución porcentual que muestra el rango de cumplimiento que refleja cada valor dentro de la escala.

1	2	3	4	5
Insuficiente		Suficiente		
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

¹⁰ Las otras opciones de escalas fueron del 1 al 4 y del 1 al 10.

A continuación, se presenta el resultado de este ejercicio para cada pregunta de evaluación, en donde el valor máximo es 5 según la escala elegida por el Grupo Ampliado como se explicó en el párrafo anterior y se subdivide de forma equivalente entre los tres tipos de poblaciones a los que atiende el Programa para observar su contribución al cumplimiento por separado.

En cuanto a la puntuación asignada a cada tema de análisis, este se ponderó de acuerdo al promedio de importancia atribuido en la votación otorgada por el Grupo Ampliado, en donde aquellos que obtuvieron un valor igual o mayor al valor promedio general (□) alcanzado por el conjunto de temas se les asignó un valor de 1, mientras que al resto de temas se les fija el valor restante dividido entre ellos hasta alcanzar el valor máximo posible de 5.

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

Escala del 1 al 5

Tema de análisis	Promedio obtenido escala del 1 al 10 □=8.2	Estudiantes	Personas adultas mayores	Personas con discapacidad	Total
a) El problema público se encuentra identificado con claridad en el caso de cada una de las poblaciones	8.8	0.33	0.33	0.33	1.0
b) Los apoyos son aprovechados apropiadamente por cada una de las poblaciones atendidas	8.8	0.33	0.33	0.33	1.0
c) El programa tiene mecanismos para identificar las necesidades de cada población (por ejemplo, en relación a la multimodalidad en los traslados)	8.6	0.33	0.33	0.33	1.0

d) Los apoyos (pago electrónico de transporte público) son adecuados y suficientes para cada una de las poblaciones	7.6	0.23	0.23	0.23	0.7
e) Las poblaciones potenciales y objetivo están definidas adecuadamente en el caso de cada una de las modalidades	7.5	0.23	0.23	0.23	0.7
f) El programa cuenta con mecanismos para detectar obstáculos que no permiten que los apoyos sean aprovechados adecuadamente	Nuevo parámetro propuesto por Grupo Ampliado	0.23	0.23	0.23	0.7
TOTAL		1.68	1.68	1.68	5

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

Escala del 1 al 5

Tema de análisis	Promedio obtenido escala del 1 al 10	Estudiantes	Personas adultas mayores	Personas con discapacidad	Total
	□=7.8				
a) El programa ofrece las facilidades necesarias para los trámites de inscripción de acuerdo a las características de cada una de las poblaciones	8.3	0.33	0.33	0.33	1.0
b) La entrega de apoyo es oportuna de acuerdo a las necesidades de cada una de las poblaciones	7.9	0.33	0.33	0.33	1.0
c) Los actores tienen una participación coordinada para atender eficientemente	7.7	0.25	0.25	0.25	0.75

a cada una de las poblaciones beneficiarias

d) La integración y actualización del padrón de beneficiarios cumple con los criterios de transparencia y acceso a la información en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias

7.7	0.25	0.25	0.25	0.75
-----	------	------	------	------

e) La logística y distribución de apoyos (métodos de entrega) permite la cobertura de cada una de las poblaciones objetivo

7.5	0.25	0.25	0.25	0.75
-----	------	------	------	------

f) El programa ofrece las mismas oportunidades de acceso a cada una de las poblaciones beneficiarias

Nuevo parámetro propuesto por Grupo Ampliado	0.25	0.25	0.25	0.75
--	------	------	------	------

TOTAL	1.66	1.66	1.66	5
-------	------	------	------	---

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

Escala del 1 al 5

Tema de análisis	Promedio obtenido escala del 1 al 10	Estudiantes	Personas adultas mayores	Personas con discapacidad	Total
	□=7.4				
a) El programa tiene un financiamiento que le permita funcionar a largo plazo	8.2	0.33	0.33	0.33	1.0
b) La disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros son	7.9	0.33	0.33	0.33	1.0

suficientes para la operación eficiente del programa

c) Se tienen identificados los riesgos y amenazas para la sostenibilidad del Programa y el cumplimiento de la Ley de Desarrollo para el Estado de Jalisco

7	0.25	0.25	0.25	0.75
---	------	------	------	------

d) Los actores involucrados (funcionarios, operadores y choferes de transporte público) cuentan con las capacidades institucionales para sostener la intervención a largo plazo

6.3	0.25	0.25	0.25	0.75
-----	------	------	------	------

e) El programa está alineado con la política pública estatal en materia de asistencia social

Nuevo parámetro propuesto por Grupo Ampliado

0.25	0.25	0.25	0.75
------	------	------	------

f) El programa cuenta con estrategias para garantizar su sostenibilidad

Nuevo parámetro propuesto por Grupo Ampliado

0.25	0.25	0.25	0.75
------	------	------	------

TOTAL	1.66	1.66	1.66	5
-------	------	------	------	---

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

Escala del 1 al 5

Tema de análisis	Promedio obtenido escala del 1 al 10	Estudiantes	Personas adultas mayores	Personas con discapacidad	Total
	□=8.3				
a) Selección adecuada de mecanismos y canales de comunicación dirigida a	9.1	0.33	0.33	0.33	1.0

cada una de las poblaciones beneficiarias

b) Las convocatorias son difundidas con la anticipación y la duración requeridas para cada una de las poblaciones beneficiarias	8.3	0.33	0.33	0.33	1.0
c) Claridad y pertinencia de la información disponible sobre el Programa en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	8.0	0.25	0.25	0.25	0.75
d) Se mantiene una comunicación frecuente para fines de retroalimentación con las poblaciones atendidas	7.8	0.25	0.25	0.25	0.75
e) La información que difunde el Programa contempla un acceso universal para cada una de las poblaciones beneficiarias	Nuevo parámetro propuesto por Grupo Ampliado	0.25	0.25	0.25	0.75
f) La convocatoria es suficientemente amplia para garantizar la cobertura de las poblaciones objetivo de cada una de las modalidades del Programa	Nuevo parámetro propuesto por Grupo Ampliado	0.25	0.25	0.25	0.75
TOTAL		1.66	1.66	1.66	5

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

ESCALA DEL 1 AL 5

Tema de análisis	Promedio obtenido escala del 1 al 10	Estudiantes	Personas adultas mayores	Personas con discapacidad	Total
------------------	--------------------------------------	-------------	--------------------------	---------------------------	-------

□=8.2

a) La población se declara satisfecha con la cantidad de apoyos otorgados en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	8.5	0.33	0.33	0.33	1.0
b) La población se declara satisfecha con la calidad de atención de las personas funcionarias de entregar los apoyos en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	8.3	0.33	0.33	0.33	1.0
c) La población se declara satisfecha con los periodos establecidos para la entrega de apoyos en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	8.2	0.33	0.33	0.33	1.0
d) La población se declara satisfecha con la calidad de atención de las personas funcionarias encargadas de procesar las solicitudes en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	8.1	0.17	0.17	0.17	0.5
e) La población se declara satisfecha con la calidad del servicio del transporte público en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	7.7	0.17	0.17	0.17	0.5
f) El Programa cuenta con instrumentos de medición sobre la satisfacción de cada una de las poblaciones beneficiarias	Nuevo parámetro propuesto por Grupo Ampliado	0.17	0.17	0.17	0.5
g) La población valora positivamente algún cambio o mejoría en su	Nuevo parámetro propuesto	0.17	0.17	0.17	0.5

economía a partir de recibir el programa.	por Grupo Ampliado				
TOTAL		1.67	1.67	1.67	5

IV. Hallazgos

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

El programa es razonablemente consistente con el problema público que intenta afrontar. En primer lugar, 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. En segundo lugar, 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. El programa presenta tres debilidades. La primera es que, 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. La segunda es que el programa no 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. La tercera es que, a decir de la población encuestada que tuvo pasajes sobrantes antes del inicio de la pandemia, el programa entregó sus apoyos demasiado tarde en el semestre, lo que ocasionó que la validez de éstos expirara.

Valoración final de la pregunta en una escala del 1 a 5: 3.25

Criterio de Valoración	Justificación	Estudiantes	Personas Adultas Mayores	Personas con Discapacidad	Total
a) El problema público se encuentra identificado con claridad en el caso de cada una de las poblaciones	El programa ha identificado correctamente que el costo del servicio de transportación es uno de los principales obstáculos que las tres poblaciones objetivo enfrentan en sus desplazamientos cotidianos.	0.33	0.33	0.33	1
b) Los apoyos son aprovechados	El programa contribuye	0.33	0.33	0.33	1

apropiadamente por cada una de las poblaciones atendidas	principalmente al ahorro familiar y hay evidencia de que eso permite a la gente destinar recursos a otras necesidades cotidianas.				
c) El programa tiene mecanismos para identificar las necesidades de cada población	Aunque cada población beneficiaria tiene necesidades de transportación diferentes, el programa no parece tomarlas en cuenta ni en el monto que establece para cada una ni en las características del servicio que se ofrece.	0	0	0	0
d) Los apoyos (pago electrónico de transporte público) son adecuados y suficientes para cada una de las poblaciones	El programa cubre 55.4% del gasto de transportación de estudiantes, 34.2% del de personas con discapacidad y 37.9% del de personas mayores de 65 años.*	0.33	0	0	0.33
e) Las poblaciones potenciales y objetivo están definidas adecuadamente en el caso de cada una de las modalidades	Solo en el caso de la población estudiantil hay una cuantificación precisa de la población potencial. Las poblaciones objetivo están cuantificadas en las tres modalidades.	0.25	0.125	0.125	0.50
f) El programa cuenta con mecanismos para detectar obstáculos que no permiten que los apoyos sean aprovechados adecuadamente	El programa carece de un estudio sobre las necesidades de movilidad de la población beneficiaria, o bien, sobre la trazabilidad del uso de los pasajes.	0	0	0	0
TOTAL		1.103	0.999	1.153	3.255

* Las calificaciones del criterio "d", para cada uno de los tres grupos poblacionales, se realizan considerando que 58.5% es la calificación más alta (es decir, 58.5%=10).

1.1 ¿El problema público se encuentra identificado con claridad en el caso de cada una de las poblaciones?

Sí. El diseño del programa Mi Pasaje ha identificado correctamente que el costo del servicio de transportación es uno de los principales obstáculos que las tres poblaciones objetivo enfrentan en sus desplazamientos cotidianos. Evidentemente, las problemáticas en materia de transportación que enfrentan las personas con discapacidad, la población adulta mayor y la población estudiantil van más allá del costo del servicio, pero el programa ha decidido centrarse en éste para tratar de mitigarlo.

Las *Reglas de Operación del Programa “Mi Pasaje” para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad* para el ejercicio fiscal 2020 enuncian el problema público de la siguiente manera:

El pago del transporte puede representar una proporción importante del gasto familiar, especialmente para los hogares de adultos mayores y de personas con discapacidad, ya que tienen más y mayores desventajas sociales y económicas, como producto de la creciente acumulación de carencias sociales. Las carencias económicas 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.¹¹

Por su parte, las *Reglas de Operación del Programa “Mi Pasaje” para Estudiantes* para el ejercicio fiscal 2020 enuncian el problema público de la siguiente manera:

El pago por transporte representa una proporción importante del gasto de los hogares en México. Dados los costos de transporte público y en muchas ocasiones la lejanía de los centros de estudio de la vivienda de los estudiantes, se incrementan las dificultades para que jóvenes accedan y permanezcan en el sistema educativo a nivel secundaria, medio superior y superior. No contar con los recursos económicos suficientes para realizar los traslados a los planteles educativos es para muchos uno de los factores principales de deserción escolar o bien de dificultad para poder tener acceso o ingresar a las instituciones educativas de estudiantes que cursan los niveles de secundaria, media superior o superior lo que los coloca en desventaja

¹¹ Esta formulación se respalda a través de diversos datos muy relevantes respecto a cómo ambas poblaciones solventan el costo del transporte público y las repercusiones de éste en la economía de sus familias. Por ejemplo, las reglas de operación citadas mencionan que, según el CONEVAL, en 2012 más de la mitad de la población adulta mayor en México tenía ingresos inferiores a la línea de bienestar, cifra que aumentó a 53% en 2016. En el caso de Jalisco, la población de personas de 65 años o más (la cual se estimó en 555 mil 673 en 2015), ese mismo indicador se ubicó en 48.6% en 2014, aunque dos años después bajó a 41.9%.

respecto a los que tienen medios económicos que les permiten acceder a mayores niveles educativos y pagar su transporte a las escuelas.

Como puede observarse, la formulación del problema público pone su énfasis en los efectos que el gasto en servicios de transportación tiene para las tres poblaciones objetivo del programa. En el caso de las personas con discapacidad y de las personas de 65 años o más, se subraya que el costo del transporte limita su independencia, mientras que en el caso de la población estudiantil se destaca su posible efecto sobre el abandono escolar. Como se describe a continuación, la literatura especializada en la problemática de esas tres poblaciones objetivo efectivamente ha identificado el costo del transporte público como una barrera importante para su calidad de vida.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007), un envejecimiento activo y saludable requiere de servicios de transportación para promover la autonomía de las personas adultas mayores. Se ha demostrado que cuando las personas de la tercera edad viven con limitaciones para transportarse, son mayores sus probabilidades de sufrir discapacidades físicas, caídas y pérdida de independencia (Webber, 2010). Otros estudios demuestran que cuando las personas mayores de 65 años no tienen acceso adecuado a medios de transportación, enfrentan consecuencias negativas sobre su salud, especialmente quienes padecen alguna enfermedad crónica y necesitan desplazarse a recibir tratamientos médicos (Syed, Gerber & Sharp, 2013).

Varios factores limitan considerablemente la movilidad de las personas adultas mayores, uno de los cuales es el costo del transporte, pues las personas de 65 años o más que dejan de trabajar y que carecen de seguridad social, enfrentan vulnerabilidad económica (*“Transportation for America”*, 2011). El segundo factor es que la infraestructura de las unidades del sistema de transporte público no necesariamente responde a las necesidades de acceso de personas adultas mayores, por ejemplo presentan escalones demasiado altos para su ascenso y descenso, así como al hecho de que muy pocos estén adaptados para quienes utilizan sillas de ruedas. El tercer factor es que quienes conducen las unidades de transporte público pocas veces son sensibles a las necesidades específicas de la población adulta mayor, lo que ocasiona ponerlas en peligro. En México, el Reporte Nacional de Movilidad Urbana 2014-2015 confirma que los obstáculos antes mencionados afectan seriamente a las personas con discapacidad y los adultos mayores y se suman al maltrato y la discriminación que reciben en las calles y en el transporte público (ONU-Habitat, 2015).

Por su parte, las personas con discapacidad enfrentan problemas similares a los de la población adulta mayor en materia de transportación, pero uno que es esencial para ellas es la falta de accesibilidad del sistema de transporte público¹². El libre acceso a servicios de transportación permite su desplazamiento independiente de su hogar hacia sitios de trabajo, educación, atención médica, recreación y espacios públicos (OMS, 2011). Cuando la transportación se vuelve inaccesible (por ejemplo, cuando las unidades carecen de rampas, de lugares especiales para colocar sillas de ruedas, cuando no hay información precisa sobre los horarios de las rutas o cuando no hay continuidad en la cadena de traslado desde el punto de partida hasta el de llegada) las oportunidades de incrementar el ingreso de las personas con discapacidad disminuyen considerablemente (Babinard et al, 2012). Según el Informe mundial sobre la discapacidad de la OMS, la falta de accesibilidad en los espacios públicos y en el transporte público explica que las personas con discapacidad no buscan un trabajo (OMS, 2011). Finalmente, el costo de transportación también es un factor que limita la transportación de las personas con discapacidad, aunque sus consecuencias varían en función del tipo de discapacidad que las personas enfrentan (Mitra et al, 2017).

Finalmente, en el caso de la población estudiantil, la literatura especializada en su problemática ha centrado su atención en el problema del abandono escolar. En América Latina las carencias económicas están estrechamente relacionadas con las carencias educativas, pues los jóvenes pertenecientes a hogares con ingresos más altos tienen una tasa de terminación escolar de 80%, mientras que los de ingresos más bajos presentan tasas inferiores a 20% (SEP, 2012). La UNICEF identifica las condiciones que aumentan la probabilidad de que la población de 12 a 14 años esté fuera de la escuela (UNICEF, 2012):

- Pertenecer al quintil de ingresos de los hogares más pobres
- Condición indígena
- Realizar alguna actividad laboral
- Padres y madres con bajos niveles de estudios.
- Residir en zonas rurales
- Enfrentar alguna discapacidad
- Pertenecer al sexo masculino

¹² Por accesibilidad se entiende “la combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el uso del mobiliario, equipo, el transporte, la información y las comunicaciones” (CONAPRED en CEDHJ, 2017).

- Pertener a hogares ampliados
- Pertener a un hogar con jefatura femenina
- Ser mujer y realizar trabajo doméstico no remunerado.

El acceso al transporte público es una de las condiciones que posibilitan que la población joven pueda continuar estudiando, sobre todo considerando el tiempo de traslado hacia los centros escolares y el gasto que ello representa dentro del ingreso de los hogares. Según un estudio del CONEVAL, en 2017 el transporte público representó 16.5% del costo de la canasta no alimentaria en el medio urbano y 17.4% en el medio rural, lo que equivalía a \$240 y \$146 pesos mensuales respectivamente en ese año. En Jalisco, la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH) de 2016 reportó que los hogares dedican más de 19% de sus gastos a actividades relacionadas con el transporte, pero con diferencias importantes entre estratos de ingresos: para los cinco deciles de ingresos más bajos, el gasto en transportación representa más de 7% del total de gastos, mientras que para deciles de ingresos más altos dicho porcentaje va disminuyendo, hasta ubicarse en tan solo 2% en el caso del decil superior de ingresos. Debido al impacto significativo que el servicio de transporte representa para la población joven y la economía de sus hogares, diversos gobiernos han creado programas de subsidio al transporte público dirigidos a grupos vulnerables específicos, incluyendo a la población estudiantil (Llanque Zonta, 2017). Sin este tipo de intervenciones públicas, se ha demostrado que las restricciones para acceder a servicios de movilidad afectarían a estudiantes con mayores vulnerabilidades, es decir a quienes viven con menores ingresos, a quienes residen en el medio rural y a quienes enfrentan alguna discapacidad (STC Ltd. 2016).

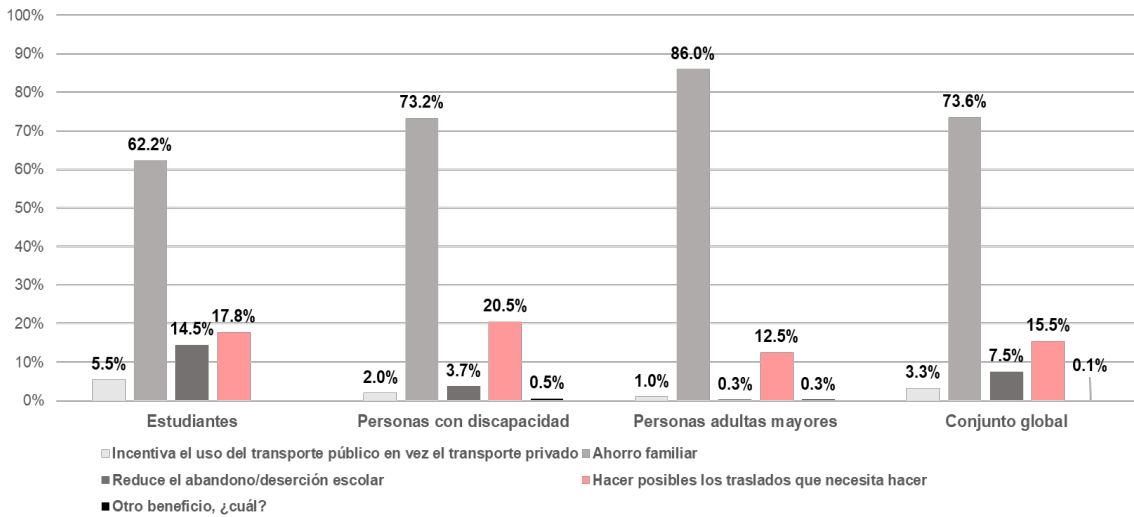
1.2 ¿Los apoyos son aprovechados apropiadamente por cada una de las poblaciones atendidas?

Sí. Las tres poblaciones objetivo coinciden en que el programa contribuye principalmente al ahorro familiar y hay evidencia abundante de que eso les permite destinar recursos adicionales a sus necesidades cotidianas, las cuales, naturalmente, varían en el caso de cada población, como a continuación se detalla.

Como se muestra en la Gráfica 1, las tres poblaciones objetivo coinciden en señalar que el principal beneficio del programa es que éste contribuye al ahorro familiar. Esta percepción es particularmente alta entre las personas adultas mayores (86% así lo considera), seguida por las personas con discapacidad (73.2%) y finalmente por la población estudiantil

(62.2%). En un lejano segundo lugar aparece como beneficio que el programa les posibilita sus traslados (15.5% de la muestra global coincide en ello), pero ello resulta más relevante en el caso de las personas con discapacidad (20.5%).

Gráfica 1. Desde su punto de vista, ¿cuál es el principal beneficio del Programa Mi Pasaje?



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

La población estudiantil que participó en el grupo de discusión coincide de manera unánime en que el principal beneficio que el programa le aporta es el ahorro en gastos de transportación, especialmente quienes viven en hogares con varias personas que estudian. Los siguientes testimonios dan cuenta de ello:

Pues a mí me gusta porque la verdad si es una gran ayuda por nosotros los estudiantes que no tenemos otro medio de transporte para ir a nuestras escuelas, si nos ayuda **[Hombre, estudiante, Guadalajara, inscrito desde 2017]**

Porque ya somos, en casa somos 4 integrantes y ahora con mis hijos y yo, pues el gasto del pasaje era mucho, entonces haberme incluido en el programa, pues de alguna forma sí nos apoya, en definitivo sí es un apoyo. **[Mujer, estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2018]**

En mi caso somos 6 y todos mis hermanos entran con el apoyo, entonces como mencionaban anteriormente, realmente cuando somos muchos en casa, pues hay más gasto y entonces el tener el apoyo de ese programa, pues sí reduce los gastos. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015].**

Varias personas del grupo de estudiantes ejemplificaron cómo el ahorro en gastos de transportación permite destinar recursos a diversas necesidades. Un testimonio señala que el apoyo “lo destino a material que me van solicitando, ya sea libros para mis prácticas, o material” (mujer de Zapopan, inscrita desde 2019). Otro más indica que el ahorro puede aplicarse al pago de colegiatura, “porque donde yo estoy es de paga y me queda más dinero para poder pagarla” (hombre de Tlaquepaque, inscrito desde 2015). La necesidad de contar con conectividad para tomar clases a distancia debido a la pandemia del COVID-19 parece también estar parcialmente cubierta debido a los ahorros generados: “ahora con la pandemia, pues para el pago del internet porque a veces es difícil hacer la tarea en los teléfonos. Y pues ya con una minilap, pues ya es más fácil” (mujer de Tlajomulco, inscrita desde 2018). Inclusive, se mencionó que el ahorro les permite tener un recurso adicional para cubrir sus necesidades de alimentación: “además de que pues, como ya lo dijeron, pues si me puedo permitir comprarme dos taquitos más, así que ya desayuno mejor, ya me siento más a gusto allá” (hombre de Zapotlán, inscrito desde 2015).

Además del ahorro generado, algunas personas mencionaron que el programa contribuye a otros objetivos de manera indirecta, entre ellos evitar la deserción escolar:

Es cierto que uno de los objetivos de esos beneficios es que los jóvenes no se queden sin estudiar, que no sea el motivo para una discontinuación de sus estudios. Entonces sí ha funcionado, creo que el principal beneficio es el apoyo económico, pero también está el que si continúen sus estudios; que es una razón muy importante por la que no continúan. **[Mujer, estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2018]**

Al igual que en el caso de la población estudiantil, las personas adultas mayores y con discapacidad coinciden en señalar que el principal beneficio del programa es el ahorro que genera en gastos de transportación, el cual generalmente destinan a la compra de alimentos:

El principal beneficio del programa es que ya no pagamos los tantos pesos que cobra el camión, ya nos queda para otra cosa. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2015]**

En mi caso yo vivo nada más con un hijo y mi hijo tiene un taller; y a veces me manda a comprar refacciones y eso y ocupas usar la tarjeta como 3, 4 veces la tarjeta en el día y entonces ya me ahorro lo del camión. ‘mamá ve tú, tu no pagas’ y él me manda a mi entonces. Sí es un beneficio muy grande, porque sí ahorra uno. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2019]**

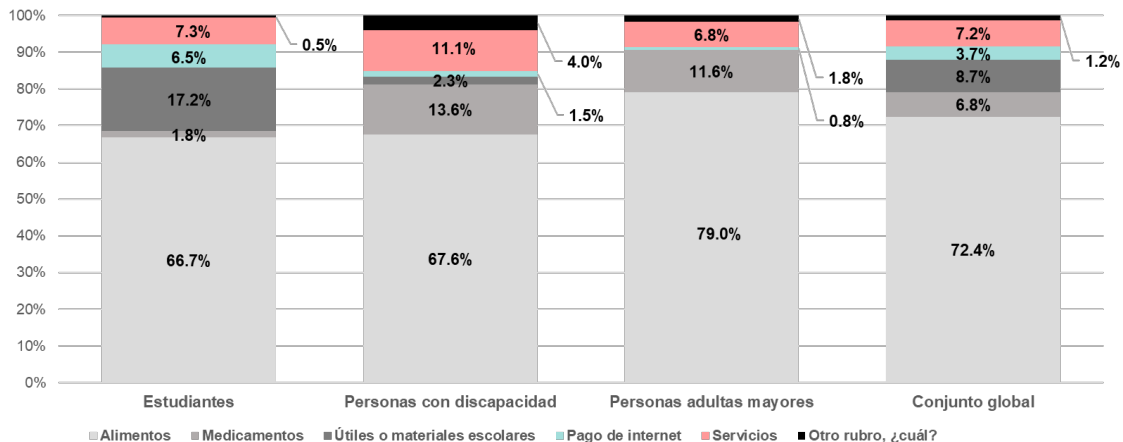
Mire, la situación esta tan difícil ahorita. Nosotros trabajamos en la música; ahorita no tenemos contratos, no tenemos nada, no hay trabajo. Tenemos que salir a buscar para ver donde tocamos, a ver cómo sacamos dinero, porque no hay trabajo, no hay contratos; entonces pues, hígole, tener que pagar, pero bueno. **[Hombre, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014]**

En la alimentación, para mí es mucha ayuda, la verdad que sí. Ya con eso compras tortillitas o una cosita. **[Mujer, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2018]**

Pues yo creo que [sin el apoyo del programa] estaríamos un poquito más limitados en cuanto a las cosas, porque como dijo la señora, con ese dinero que gastamos en el pasaje; pues se compra algunas tortillas o algún panecito o algo. Entonces sí tendríamos que limitarnos un poquito. **[Hombre, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014]**

Los testimonios anteriores se confirman al analizar en qué rubros las personas gastan sus recursos económicos, según datos recabados a través de la encuesta telefónica a población beneficiaria del programa Mi Pasaje. Como se aprecia en la Gráfica 2, 72.4% de la muestra general reportó que su gasto principal se destina a la alimentación, pero dicho porcentaje se eleva a 79% tratándose de personas de 65 años o más. El segundo rubro de gasto más importante varía en función de la población objetivo, destacando en el caso de la población estudiantil la compra de materiales y útiles escolares (17.2%) y el pago de medicamentos (17.2%) y el pago de medicamentos tanto en el caso de las personas con discapacidad (13.6%) como de personas adultas mayores (11.6%).

Gráfica 2. ¿Cuáles son los dos rubros en los que personalmente gasta más de sus recursos económicos al mes? Primera mención



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

1.3 El programa tiene mecanismos para identificar las necesidades de cada población

No. Las tres poblaciones beneficiarias del programa tienen necesidades de transportación diferentes, tanto en términos del número de desplazamientos que requieren para llevar a cabo sus actividades, como de las características que esperan del servicio de transporte público. El monto de apoyos que el programa entrega a cada población no hace distinción de dichas necesidades y el programa tampoco parece tomar en cuenta que las personas adultas mayores y con discapacidad necesitan que las unidades estén equipadas con la infraestructura necesaria para atender sus requerimientos específicos.

Varias personas de la comunidad estudiantil manifestaron tener que tomar diversas rutas para poder llegar desde sus hogares hasta sus centros educativos, pues suelen vivir lejos de donde éstos se ubican. Por ejemplo, al preguntarles sobre si el monto que reciben de apoyos del programa les resulta suficiente para sus necesidades cotidianas de transportación, algunas personas respondieron lo siguiente:

En mi caso sí necesitaría más, porque en Vallarta, donde estudio, que es Ixtapa; es una delegación que está un poco retirada. Entonces hay veces que tengo que tomar doble camión para poder tomar el camión que va hacia esa dirección. **[Hombre, estudiante, Puerto Vallarta, inscrito desde 2015]**

Quiero comentar que, por ejemplo, yo hago mis prácticas y si me mandan a una escuela mucho más lejos de donde yo vivo, entonces ya son 6 camiones al día o dependiendo; y yo tengo que utilizar esos boletos, porque si es mucho el gasto. No sé mis compañeros aquí, si hacen sus prácticas, y también tienen que hacerlas lejos o no sé. **[Mujer, estudiante, Zapopan, inscrita desde 2019]**

En cambio, la población adulta mayor y las personas con discapacidad reportan que los apoyos que el programa les entrega resultan suficientes para cubrir el número de viajes que requieren, sobre todo porque, bajo las condiciones de la pandemia, sus traslados han disminuido bastante. Sin embargo, varias personas reportaron que en el último trimestre de 2020 el saldo de sus tarjetas se agotó por razones que desconocen:

Antes de la pandemia, sí lo usábamos mucho. A mí siempre me ha alcanzado, no más en este año ya no, es la primera vez que me quedo sin saldo. Por ejemplo, a mí me la recargaron el 16 de octubre, para el

28 de diciembre ya no tenía saldo. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2017]**

Pero nos duran menos, pero se nos acabaron porque ahora nos la recargaron en octubre y en diciembre ya no teníamos saldo. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2019]**

No y cada vez que cargan la tarjeta; mire, nosotros todavía traíamos saldo cuando nos cargaron y ese saldo se perdió, al tiempo que cargaron, nada más quedaron los puros 184. **[Hombre, discapacidad visual, inscrito desde 2014]**

La encuesta telefónica a personas beneficiarias del programa permite observar las diferencias en los viajes diarios que realizan las tres poblaciones beneficiarias. Como se muestra en el Cuadro 5, el promedio de viajes diarios entre semana (de lunes a viernes) es de 3.8 en el caso de la población estudiantil, de 4.1 en el caso de las personas con discapacidad y de 3.7 en el caso de las personas adultas mayores. Es decir, aunque las personas con discapacidad utilizan el servicio de transporte público con mayor frecuencia que la población adulta mayor, las reglas de operación establecen el mismo monto de apoyo anual para ambas (365 pasajes).

Cuadro 5. Viajes diarios de la población beneficiaria entre semana

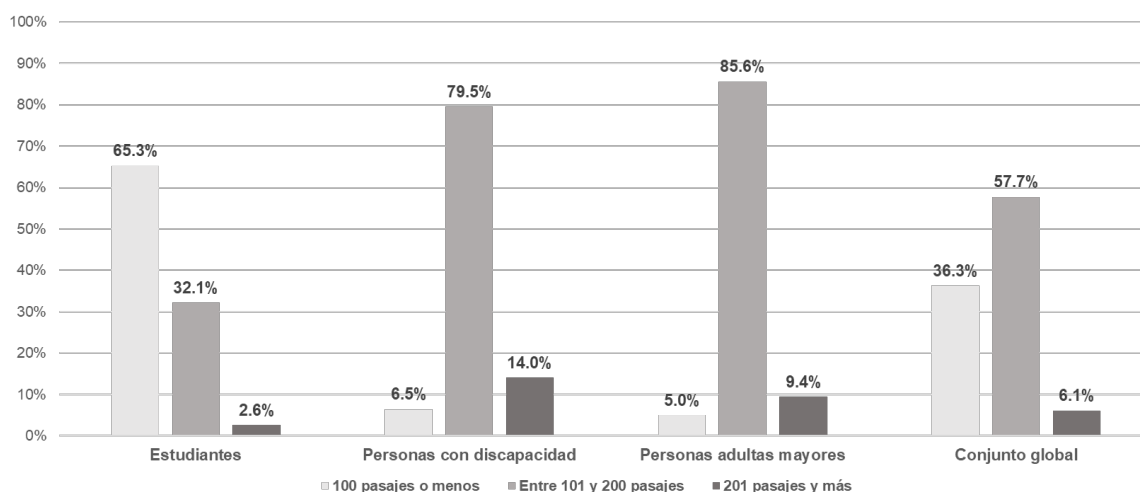
	Conjunto global	Estudiantes	Personas con Discapacidad	Población adulta mayor
Promedio	3.8	3.8	4.1	3.7
Mínimo	1	1	2	1
Máximo	12	12	11	10
Desviación estándar	1.6	1.6	1.9	1.6

Fuente: Encuesta aplicada del 29 de enero al 8 de febrero de 2021.

Además, 65.3% de la población estudiantil beneficiaria reportó que, en la última entrega de apoyos, recibió 100 pasajes o menos, cuando las reglas de operación establecen

claramente que el monto del apoyo por semestre a dicha población debe ser de, al menos, 200 pasajes. Esto no ocurrió en el caso de las otras poblaciones beneficiarias, pues casi 8 de cada 10 personas con discapacidad manifestaron haber recibido entre 101 y 200 pasajes en la última entrega y 85.6% de la población adulta mayor declaró eso mismo. Esto no es problemático, ya que las reglas de operación establecen un monto máximo anual de 365 pasajes, es decir 182 por semestre (Gráfica 3).

Gráfica 3. ¿Cuántos pasajes le entregaron en su última inscripción?



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

Por otra parte, cada población presenta diferencias tanto en las modalidades de transportación colectiva que utiliza como en las razones que motivan sus desplazamientos. Como se muestra en el Cuadro 6, la principal modalidad de transporte de las personas beneficiarias del programa es el camión, pues 95.4% reportó utilizarlo de manera cotidiana. Las diferencias entre el tipo de población son muy reducidas, ya no superan cuatro puntos porcentuales. La segunda modalidad utilizada es el tren ligero, pero la diferencia respecto al uso del camión es notable, ya que solo 31.6% declaró utilizarlo. Aquí las diferencias son mucho más marcadas entre poblaciones objetivo, siendo la población con discapacidad la que mayormente lo utiliza (48.25%), seguida por estudiantes (27.7%) y luego por personas adultas mayores (23.5%). El uso de la bicicleta predomina entre personas de 65 años o más, pues casi la mitad de ellas reportó utilizarla, frente a 27.7% del estudiantado (las personas con discapacidad prácticamente no la utilizan). Apenas 12% de la población utiliza el macrobús, nuevamente destacando las personas con discapacidad, pues más de 20%

reportó utilizarlo. El resto de las modalidades de transportación presentan un uso muy reducido.

Cuadro 6. ¿Cuáles son los modos de transporte que utiliza de forma cotidiana?

Medio de transporte	Porcentaje	Tipo de población		
		Estudiantil	Con discapacidad	Adulta mayor
Camión	95.4%	94.00%	98.00%	96.75%
Tren ligero	31.6%	37.50%	48.25%	23.50%
Bicicleta	27.4%	27.75%	0.30%	49.50%
Macrobús	11.8%	14.50%	20.25%	8.00%
A pie	7.3%	7.00%	3.24%	8.00%
	5.3%			
Motocicleta		4.50%	0.50%	6.75%
Taxi	1.9%	1.00%	2.75%	2.75%
Mototaxi	0.7%	0.75%	0.24%	0.75%

Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

También existen diferencias importantes entre las tres poblaciones en cuanto a los motivos para el uso del transporte público (Cuadro 7). De la población total de personas beneficiarias, trasladarse a la escuela es el principal motivo de desplazamiento (52.6%), pero el porcentaje se eleva casi a 100% tratándose del estudiantado, seguido por personas con discapacidad (casi 30%) y en un grado mucho menor (4%) la población adulta mayor. La segunda causa que motiva el uso del transporte público son las visitas médicas (casi 20% del total de personas beneficiarias así lo reportan), pero dicho motivo se concentra exclusivamente en la población con discapacidad (34.4%) y en las personas de 65 años o más (39.8%), ya que ningún caso de la población estudiantil utiliza el transporte público para tal fin. Salir a realizar compras es el tercer motivo de los traslados. Aunque ello representa tan solo 12.7% del total, en el caso de las personas adultas mayores salir de compras es la segunda causa más importante de sus traslados (27.2% así lo manifestó), mientras que solo 7% de las personas con discapacidad reportó tal motivo como explicación de sus desplazamientos en transporte público. Aunque salir a trabajar no representa un motivo significativo dentro del total de la población beneficiaria (es menos de 6% de las

menciones), sí lo es para la población con discapacidad y para personas adultas mayores. El resto de los motivos de viaje no parecen tener una gran relevancia en el uso cotidiano del transporte público.

Cuadro 7. Principales motivos de viaje para los que utiliza el programa

Motivo principal	Porcentaje	Tipo de población		
		Estudiantil	Con discapacidad	Adulta mayor
Escuela	52.6%	99.0%	29.9%	4.0%
Compras	12.7%	0.0%	7.0%	27.2%
Ir al doctor	19.7%	0.0%	34.4%	39.8%
Visitas familiares	6.3%	0.0%	5.0%	13.4%
Entretenimiento	1.1%	0.0%	0.8%	2.3%
Tareas o prácticas escolares	0.3%	0.5%	0.2%	0.0%
Trabajo	5.9%	0.5%	15.8%	10.8%
Otro motivo	1.5%	0.0%	6.8%	2.5%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

Es importante observar que las necesidades de transportación de las personas beneficiarias del programa van más allá de la frecuencia de desplazamientos que cada una requiere, pues para ellas es igualmente importante que el servicio cumpla con ciertas características. Los grupos de discusión con personas adultas mayores y con discapacidad permiten corroborar tal afirmación. Para ambos grupos es especialmente importante el servicio personal de los conductores de las unidades, desde el hecho de estar al pendiente de su seguridad en el momento de su abordaje, asegurarse de que los asientos reservados para personas de edad avanzada y con discapacidades estén disponibles, así como conducir la unidad de manera precavida. Sin embargo, durante la discusión surgieron diversas quejas que revelan que dichas condiciones muchas veces no se cumplen y se responsabiliza a los choferes por no hacer cumplir las reglas. Los siguientes testimonios dan cuenta de ello:

Los primeros asientos son los amarillos, son para dos personas son dos asientos y los individuales son otros dos. Y ya los demás son grises. Pero hay gente, hay unos jovencitos que se sientan en los amarillos y ven que se sube una persona mayor y no se los dejan; y a veces el chofer si les dice “¿les puede dar el asiento al señor?” y ya, quieran o no, se paran y ya se van para atrás. Porque hay personas que suben con el bastón y a ellos les vale, no se paran. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2019]**

Pues, en mi opinión diría que, que los choferes dieran más tiempo, como yo tengo poco cartílago, ando con bastón; ahí no me subo todavía y se da el arrancón. **[Hombre, adulto mayor, Zapotlán el Grande, inscrito desde el 2017]**

Pues, me alcanzo a detener, me alcanzo a agarrar. Hay veces que, que yo en ese momento les he faltado el respeto a esos choferes, en esa situación, porque les he dicho “¡oye no llevas animales! Somos personas, da chance de subirse a uno”. Ahora vea los tipos de discapacidad que hay, no nomas yo, hacemos muchas personas mayores, de las cuales tienes que tener respeto. **[Hombre, adulto mayor, Zapotlán el Grande, inscrito desde el 2017]**

Los lugares especiales no nos lo respeta la gente muchas de las veces, yo por ejemplo, cuando me subo, hay veces que normalmente me quiero sentar a lado, lado opuesto del chofer, hay un lugar especial que es para mí allí porque me queda más fácil para poder salir, para poderme agarrar nada más y pararme y poder salir afuera. Pues a veces hay gente, personas que pueden sentarse en otro lugar y no se mueven, no se quitan. Me he tenido que ir parado y ahí se va la persona, porque yo no me puedo ir atrás, ya me he ido atrás y tengo mucha dificultad para salir. **[Hombre, discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014]**

Pero también yo pienso que ahí depende de la educación de los choferes que tienen que darle a saber a estas personas que los lugares tienen que respetarlos y no los respetan; tanto de un lado, como del otro, no respetan. **[Hombre, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014]**

Otro aspecto que las personas con discapacidad valoran del servicio de transporte es que las unidades cuenten con la infraestructura adecuada para permitir su accesibilidad. De nueva cuenta, hay evidencia de que ello no ocurre, si bien se reconoce que en general los camiones son nuevos y con buenas condiciones de limpieza:

Hay muchos que no traen rampas y hay muchas personas que ocupan que tengan rampa y no hay. Según dijeron que iban a meter camiones especiales con rampa y yo me he dado cuenta porque tengo amigos que ellos andan en sillas de rueda y a veces esperan hasta que pasa

uno; uno que otro hay con rampa, pero duran muchísimo al pasar. **[Hombre, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014]**

De ahí en más, los camiones que son nuevos y están en buena condición, todos los camiones. De todos los camiones estaban los rojos, pero creo que ya salieron, pero ahorita de todas las líneas están bien, están en buenas condiciones. **[Mujer, cuidadora de persona con discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2020]**

También se valora que el servicio de transporte sea oportuno, pero también surgieron comentarios que indican lo contrario:

Muy tardados, tardan demasiado en pasar. A veces usted está esperando, a nosotros nos ha tocado estar hasta una hora y no llega. Así que tenemos que salir con mucho tiempo de anticipación para no llegar tarde, porque son tardadísimos. **[Hombre, discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2020].**

1.4 Los apoyos son adecuados y suficientes para cada una de las poblaciones

Parcialmente. 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.

Tomando en consideración el promedio de viajes en transporte público que realiza cada población objetivo que se reportó en el Cuadro 8 de la sección anterior, puede estimarse el grado en que los apoyos del programa contribuyen a reducir su gasto en transportación. El cuadro 1.4 presenta el procedimiento de cálculo para cada tipo de población y el porcentaje de su gasto en servicios de transporte que el programa contribuye a disminuir. Podemos observar que la población estudiantil es la que resulta mayormente beneficiada por el programa debido a que 55.4% de su gasto semestral en transportación queda cubierto a través de los apoyos de Mi Pasaje. La población adulta mayor, por su parte, se beneficia en menor medida, pues el indicador se ubica en 37.9%, mientras que la población con discapacidad cubre a través del programa tan solo 34.2% de sus gastos en ese rubro. Evidentemente, conforme el uso del transporte público se hace más frecuente, el porcentaje de contribución del programa al gasto en transportación disminuye.

Cuadro 8. Contribución del programa a solventar los gastos de transportación.

Población estudiantil		
Periodo lectivo del calendario escolar 2019-2020: 190 días por año (95 días por semestre).		
Viajes promedio por día entre semana: 3.8		
Tarifa del transporte público: \$9.5 pesos por viaje		
Gasto semestral en transportación por persona	= 3.8 viajes por día) x (95 días) x (\$9.5 pesos por viaje)	= \$3,429.5 pesos
Número de pasajes que el programa entrega semestralmente, según reglas de operación: 200		
Ahorro por persona beneficiaria que recibe 200 pasajes al semestre: \$1,900 pesos		
Porcentaje del gasto semestral en transportación cubierto por Mi Pasaje: 55.4%		
Población con discapacidad		
Cálculo por semestre (130 días hábiles)		
Viajes promedio por día entre semana: 4.1		
Tarifa del transporte público: \$9.5 pesos por viaje		
Gasto semestral en transportación por persona	= 4.1 viajes por día) x (130 días) x (\$9.5 pesos por viaje)	= \$5,063.5 pesos
Número de pasajes que el programa entrega semestralmente, según reglas de operación: 182.5		
Ahorro por persona beneficiaria que recibe 182.5 pasajes al semestre: \$1,733.8 pesos		
Porcentaje del gasto semestral en transportación cubierto por Mi Pasaje: 34.2%		
Población adulta mayor		
Cálculo por semestre (130 días hábiles)		
Viajes promedio por día entre semana: 3.7		
Tarifa del transporte público: \$9.5 pesos por viaje		
Gasto semestral en transportación por persona	= 3.7 viajes por día) x (130 días) x (\$9.5 pesos por viaje)	= \$4,569.5 pesos
Número de pasajes que el programa entrega semestralmente, según reglas de operación: 182.5		
Ahorro por persona beneficiaria que recibe 182.5 pasajes al semestre: \$1,733.8 pesos		
Porcentaje del gasto semestral en transportación cubierto por Mi Pasaje: 37.9%		

Antes del inicio de la pandemia, casi 4 de cada 10 personas beneficiarias reportan que, les sobraron pasajes del programa. Ello ocurrió, sobre todo, entre personas de la tercera edad, donde el porcentaje que reportó pasajes sobrantes es de 44.3%, mientras que entre la población con discapacidad el indicador es de 20%. Este hallazgo no contradice lo comentado anteriormente respecto a que los apoyos del programa cubren solo una fracción del gasto de transportación de las personas beneficiarias, pues no se tiene información

sobre el monto específico de los apoyos sobrantes. Además, es posible que el 61.4% de las personas que reportaron no haber tenido ningún sobrante de los apoyos recibidos hayan enfrentado una mayor insuficiencia de pasajes para cubrir sus necesidades.

Cuadro 9. Durante el tiempo que lleva dentro del programa, antes de la pandemia, ¿le han sobrado pasajes que no haya utilizado?

Respuesta	Porcentaje	Tipo de población		
		Estudiantil	Con discapacidad	Adulta mayor
Sí	38.6%	34.97%	20.05%	44.30%
No	61.4%	65.03%	79.95%	55.70%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

Cada población manifestó razones diferentes que explican el hecho de haber tenido pasajes sobrantes antes del inicio de la pandemia, aunque hay algunos motivos que son comunes a las tres. A la pregunta “¿cuál fue la causa por la que no utilizó todos sus pasajes?”, las personas respondieron libremente, por lo que a continuación se expone en términos generales el tipo de respuestas mencionadas con mayor frecuencia, sin ofrecer una cuantificación precisa. En el caso de la población estudiantil, la gran mayoría comentó haber tenido sobrantes por no haber tenido clases, es decir debido al periodo vacacional o a días inhábiles, lo cual podría significar que el programa les entregó pasajes en demasía por no considerar dichos eventos. La segunda causa más mencionada entre el estudiantado fue contar con medios de transporte alternativos, por ejemplo, haber utilizado vehículos particulares o recibido aventón por parte de amigos o familiares. La tercera causa fue que la entrega de los pasajes del programa ocurrió demasiado tarde en el semestre, lo que ocasionó que su validez expirara. En el caso de las personas con discapacidad, la principal causa de tener pasajes sobrantes es el hecho de no salir con frecuencia, sobre todo debido a enfermedad. La segunda causa es que los apoyos expiraron por haberse entregado demasiado tarde en el semestre. La tercera es por no haber tenido clase (en aquellos casos en que se trata de personas que estudian) y la cuarta por la cancelación de sus terapias. Finalmente, las personas adultas mayores solo ofrecieron dos causas principales de contar con pasajes sobrantes. La primera es el hecho de no salir con frecuencia debido a enfermedad o a su edad avanzada. La segunda es que la entrega de apoyos ocurrió muy tarde en el semestre, por lo que éstos expiraron. En síntesis, la razón que se mencionó en

los tres grupos poblacionales y que sí implica una falla en la operación del programa es el hecho de que los pasajes se entregaron demasiado tarde en el semestre, ocasionando que su validez expirara.

1.5 Las poblaciones potenciales y objetivo están definidas adecuadamente en el caso de cada una de las modalidades

Parcialmente. El programa no establece con suficiente precisión la cuantificación de su población potencial de personas adultas mayores y de personas con discapacidad. La razón es que, si bien ofrecen cifras sobre el tamaño de cada grupo poblacional en el estado (555,673 personas de 65 años o más y 323,911 personas con discapacidad), no calculan cuántas personas pertenecientes a dichas poblaciones viven con un ingreso menor a la línea de bienestar. La población objetivo, en cambio, está definida en función del padrón de beneficiarios de la SSAS en 2019 y del presupuesto asignado al programa en 2020, por lo que establecen que la población objetivo es de 74,029 personas adultas mayores y 7,000 personas con discapacidad. En el caso de su modalidad para población estudiantil, el programa identifica que la población potencial asciende a 759,553 estudiantes de nivel secundaria, media superior y superior en los municipios donde el programa opera. La población objetivo está definida en función del padrón de beneficiarios de la SSAS en el segundo semestre del calendario escolar de 2019 y del presupuesto asignado al programa en 2020, por lo que establecen que la población objetivo es de 110,000 personas.

1.6 El programa cuenta con mecanismos para detectar obstáculos que no permiten que los apoyos sean aprovechados adecuadamente (criterio propuesto durante la sesión participativa)

No. El equipo evaluador no obtuvo evidencia de que el programa cuenta con un estudio sobre las necesidades de movilidad de la población beneficiaria, o bien, sobre la trazabilidad del uso de los pasajes. Un hecho ilustrativo de ello es que, de acuerdo a las entrevistas realizadas con el funcionariado público de la Dirección de Programas Estatales se pudo indagar que desconocen las razones por las que en 2019 hubo una subutilización de los pasajes en un 30% aproximadamente.

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

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.

Valoración final de la pregunta en una escala del 1 a 5: 3.7

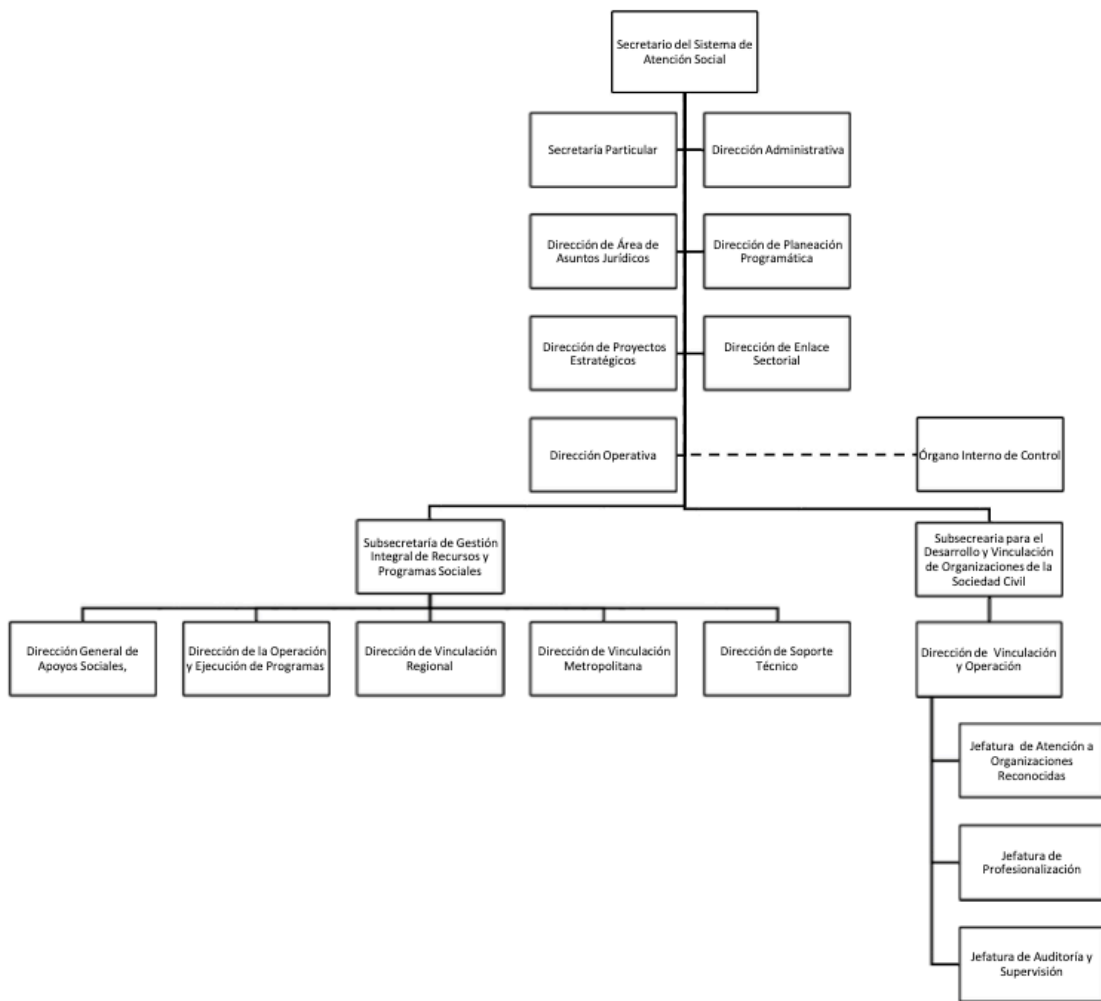
Criterio de Valoración	Justificación	Estudiantes	Personas Adultas Mayores	Personas con Discapacidad	Total
a) El programa ofrece las facilidades necesarias para los trámites de inscripción de acuerdo a las características de cada una de las poblaciones	En el caso de los estudiantes los medios de para agendar citas y hacer pre-registros resultan adecuados. En el caso de los adultos mayores y las personas con discapacidad, requieren asistencia para realizarlos pues no les son amigables.	0.33	0.264	0.264	.858
b) La entrega de apoyo es oportuna de acuerdo a las necesidades de cada una de las poblaciones	Las entregas se realizan de manera semestral, salvo en el último semestre de 2020 fueron entregados con retraso.	0.264	0.264	0.264	.792
c) Los actores tienen una participación coordinada para atender eficientemente a cada una de las poblaciones beneficiarias	Los principales aspectos problemáticos del programa tienen que ver con una insuficiente coordinación de los actores, sobre todo en los procesos de solicitud, refrendo y entrega de los apoyos.	0.125	0.125	0.125	0.375

d) La integración y actualización del padrón de beneficiarios cumple con los criterios de transparencia y acceso a la información en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	Existen deficiencias en la integración del padrón de beneficiarios.	0.125	0.125	0.125	0.375
e) La logística y distribución de apoyos (métodos de entrega) permite la cobertura de cada una de las poblaciones	Los beneficiarios que cumplen con los requisitos establecidos en las ROP son susceptibles de recibir el apoyo otorgado por el programa	0.25	0.25	0.25	0.75
f) El programa ofrece las mismas oportunidades de acceso a cada una de las poblaciones beneficiarias	Parcialmente, pues en el caso de las poblaciones de personas adultas mayores y personas con discapacidad, pueden acceder al programa aquellos que tienen redes de apoyo y los medios económicos para agendar citas, hacer pre-registros y trasladarse a los módulos en varias ocasiones. Además, no fue posible verificar el uso de criterios para determinar la condición de pobreza de los solicitantes o beneficiarios.	0.2	0.175	0.175	0.55
TOTAL		1.294	1.203	1.203	3.7

Los procesos del programa Mi Pasaje

El programa Mi Pasaje está a cargo de la Subsecretaría de Gestión Integral de Recursos y Programas Sociales y es responsabilidad directa de la Dirección de Programas Estatales, área que en el organigrama de la SSAS no aparece explícitamente señalada, como puede apreciarse en la Figura 1. En sus procesos de planeación e implementación intervienen la Dirección de Planeación Programática, la Dirección de Asuntos Jurídicos, la Dirección de la Operación y Ejecución de Programas, así como la Dirección de Vinculación Metropolitana y la Dirección de Vinculación Regional.

Figura 1. Organigrama de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social



Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS.

El programa Mi Pasaje en sus modalidades de Estudiantes, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad no cuenta con un mapa de procesos propio, únicamente es posible identificarlos en los procesos estratégicos de la SSAS denominados “Macroproceso de desarrollo y fortalecimiento institucional” y “Macroproceso de coordinación, operación y ejecución de programas” que están compuestos por procedimientos generales que le son aplicables al programa. El Manual de Organización y Procedimientos de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social establece una serie de procesos que se relacionan con la planeación e implementación del programa y que a continuación se señalan de acuerdo a su estructura y no a su ocurrencia cronológica:

A. Macroproceso: Desarrollo y Fortalecimiento Institucional.

A.1 Proceso: Elaboración y/o actualización del anteproyecto de presupuesto

A.2 Proceso: Elaboración, actualización y seguimiento de la MIR

A.3 Proceso: Elaboración y /o actualización de Reglas de Operación y lineamientos

A.4 Proceso: Administración del PUB

A.5 Proceso: Análisis y diseño de estrategias jurídicas

B. Macroproceso de coordinación, operación y ejecución de programas

B.1. Proceso: Coordinación con la Dirección de Operación y Ejecución de programas; procedimiento: coordinación con la Dirección de Operación y Ejecución de programas.

B.2. Proceso: Operación de programas; procedimiento: dar a conocer las reglas de operación de los programas sociales estatales a cargo de la Dirección de Programas Estatales

B.3. Proceso: Ejecución de programas; procedimiento: ejecutar la entrega de los beneficios de los programas sociales,

El equipo evaluador considera para fines de esta evaluación clasificar los procesos en función de su naturaleza. Los procesos estratégicos son generales y aplican a todas las dependencias que integran la SSAS. Los procesos sustantivos son los que afectan directamente la provisión de los apoyos otorgados por el programa e inciden en la

satisfacción o insatisfacción de los beneficiarios. Finalmente, los procesos de soporte son aquellos que apoyan la operación de algunos procesos clave (MIDEPLAN, 2009).

Los procesos estratégicos de Mi Pasaje corresponden a los que integran el macroproceso de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional, es decir los procesos A.1, A.2 y A.3. Los procesos sustantivos son aquellos que integran el macroproceso de coordinación, operación y ejecución de programas, y son el B.1, B.2 y B.3. Los procesos de soporte corresponden a los procesos A.4 y A.5 como lo muestra el cuadro 10.

Cuadro 10. Procesos del programa Mi Pasaje de acuerdo a su ocurrencia cronológica

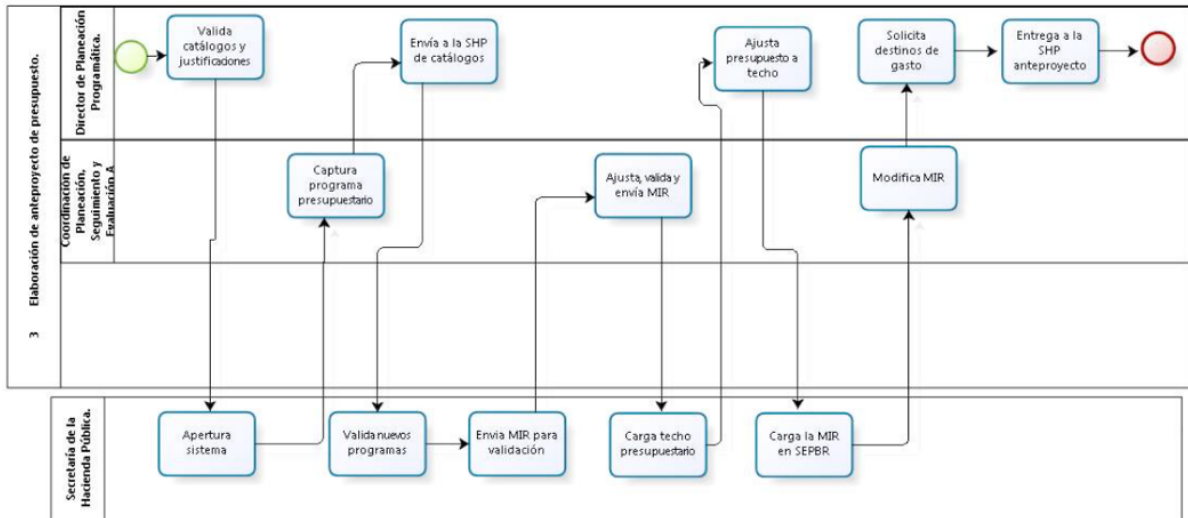
Tipo de proceso	Proceso
Estratégico	A.1 Proceso: Elaboración y/o actualización del anteproyecto de presupuesto
Estratégico	A.2 Proceso: Elaboración, actualización y seguimiento de la MIR
Estratégico	A.3 Proceso: Elaboración y /o actualización de Reglas de Operación y lineamientos
Sustantivo	B.1. Proceso: Coordinación con la Dirección de Operación y Ejecución de programas; procedimiento: coordinación con la Dirección de Operación y Ejecución de programas.
Sustantivo	B.2. Proceso: Operación de programas; procedimiento: dar a conocer las reglas de operación de los programas sociales estatales a cargo de la Dirección de Programas Estatales
Soporte	A.4 Proceso: Administración del PUB
Sustantivo	B.3. Proceso: Ejecución de programas; procedimiento: ejecutar la entrega de los beneficios de los programas sociales,
Soporte	A.5 Proceso: Análisis y diseño de estrategias jurídicas

Fuente: Elaboración propia a partir del Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS

El proceso A.1. Elaboración y/o actualización del anteproyecto de presupuesto está a cargo de la Dirección de Planeación Programática en interacción con la Secretaría de la Hacienda Pública. Ocurre como se muestra en la Figura 2, con la salvedad de que intervienen la Dirección de Programas Estatales, responsable del programa Mi Pasaje y la Subsecretaría de Gestión Integral de Recursos y Programas Sociales la construcción del programa presupuestario y la Matriz de Indicadores para Resultados.

Figura 2. Proceso de Elaboración del anteproyecto del presupuesto.

Modelado del procedimiento de Elaboración del anteproyecto de presupuesto.

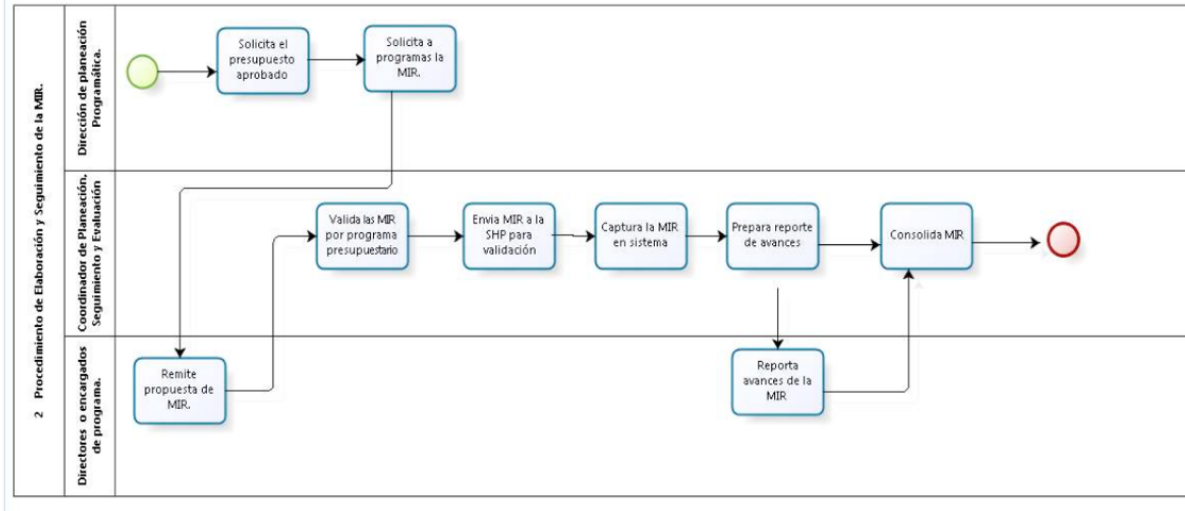


Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS.

Respecto del proceso A.2: Elaboración, actualización y seguimiento de la MIR, está a cargo de la Dirección de Planeación programática, quién una vez publicado el Presupuesto de Egresos del Estado de Jalisco para el ejercicio fiscal correspondiente, solicita al Director de Programas Estatales su propuesta de Matriz de Indicadores de Resultados para el programa Mi Pasaje, para luego ser validada por programa presupuestario y capturada en el portal de la Secretaría de la Hacienda Pública donde periódicamente se reportan avances de seguimiento en sus indicadores (Figura 3).

Figura 3. Construcción del programa presupuestario, elaboración, actualización y seguimiento de la MIR).

Modelado del procedimiento de Elaboración, actualización y seguimiento de la MIR.

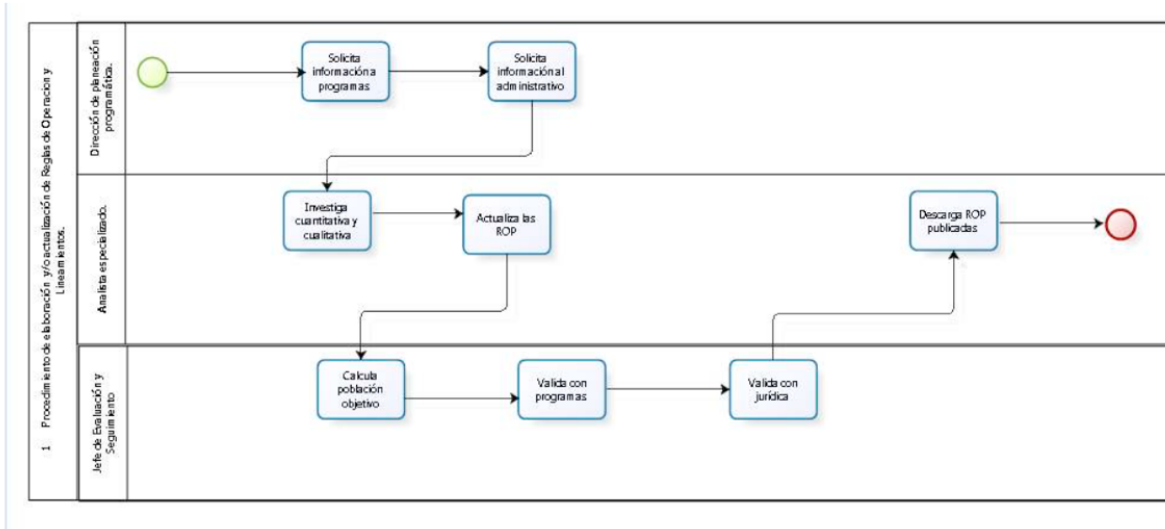


Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo I.

El proceso A.3 Elaboración y/o actualización de las Reglas de Operación y lineamientos está a cargo de la Dirección de Planeación Programática, sin embargo aunque no está mencionada en la Figura 4, es la Dirección de Programas Estatales quién elabora una propuesta modificación a las Reglas de Operación de acuerdo a las posibles mejoras identificadas en el ejercicio fiscal inmediato anterior, para luego remitirla a la Dirección responsable y que es integrada en conjunto con la información presupuestal provista por la Dirección Administrativa para la actualización de las ROP, su posterior revisión por la Subsecretaría de Gestión Integral de Recursos y Programas Sociales (Figura 5), la validación final por la Dirección Jurídica y finalmente su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Jalisco. Cabe señalar que el proceso no se encuentra diagramado en un solo mapa de procesos o en un solo apartado del Manual, pues se encuentra en los macroprosos de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional y de Coordinación, operación y ejecución de programas.

Figura 4. Proceso de Elaboración y/o actualización de Reglas de Operación

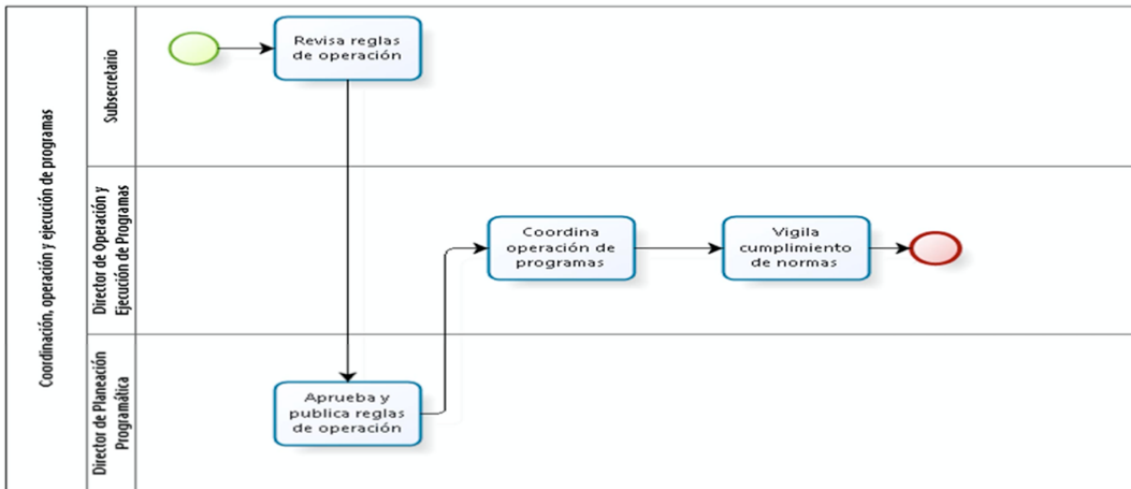
Modelado del procedimiento de Elaboración y/o actualización de Reglas de Operación y lineamientos.



Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo I.

Figura 5. Proceso de coordinación, operación y ejecución de programas: aprobación de ROP

Modelado del procedimiento de Coordinación, operación y ejecución de programas

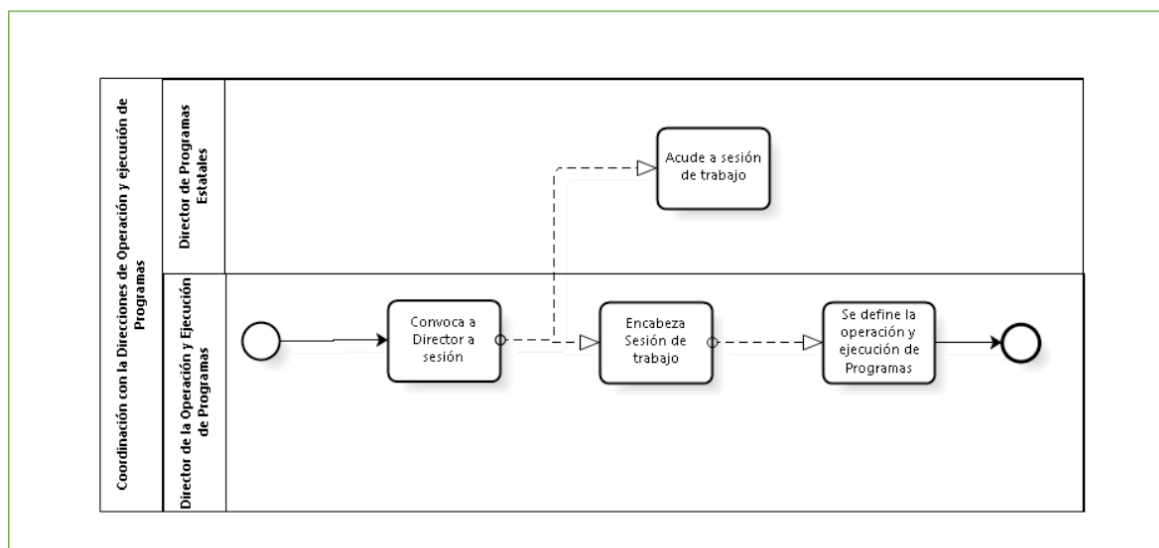


Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo I.

El Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS en su capítulo II, sección II de la Dirección de Programas Estatales establece el proceso B.1 de Coordinación con la Dirección de Operación y Ejecución de programas (Figura 6), en el que se define la operación de Mi Pasaje, sin embargo no pudo ser verificado por el equipo evaluador puesto que no se hizo referencia a éste durante las sesiones de entrevistas con el funcionariado público. En cambio, se detectó que existe un proceso de coordinación de la Dirección de Programas Estatales con TISA para afinar detalles de la implementación del programa, tales como la habilitación del call center y plataforma para citas y pre-registro de los beneficiarios y solicitantes, la determinación del número de módulos a instalar y su ubicación, entre otros.

Figura 6. Coordinación con la Dirección de Operación y Ejecución de programas

Modelado del procedimiento de Coordinación con la Direcciones de Operación y ejecución de Programas



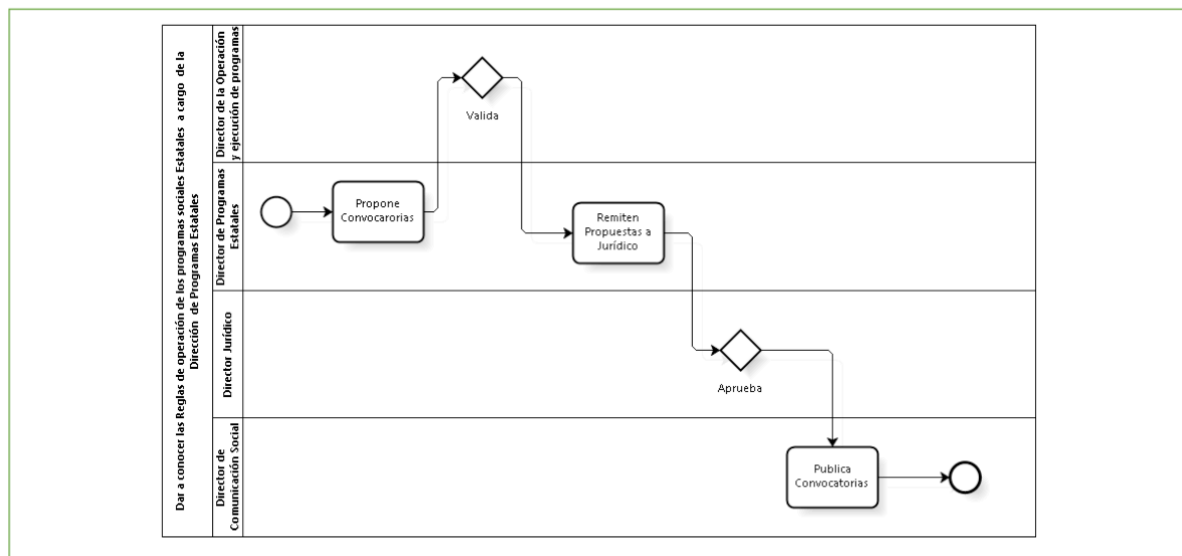
Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo II, sección II, Dirección de Programas Estatales.

Una vez publicadas las Reglas de Operación del Programa Mi Pasaje, se difunden mediante la emisión de Convocatorias a cargo de la Dirección de Programas Estatales (Proceso B.2). Dichas convocatorias pueden ser de dos tipos, de nuevos beneficiarios o de refrendo, que están sujetas a la validación de la Dirección y Ejecución de Programas y a la aprobación de la Dirección Jurídica para su publicación. No fue posible para el equipo evaluador verificar la participación de la Dirección y Ejecución de Programas, pues en entrevista con el

funcionariado público de las dependencias señaladas no mencionaron explícitamente su involucramiento en este proceso (Figura 7). Aún más, la difusión de las convocatorias se hace a través de medios de comunicación como radio, televisión, redes sociales y mediante las Direcciones de Vinculación Metropolitana y Regional, quienes emplean diversos mecanismos como llamadas telefónicas, avisos en grupos de Whatsapp, lonas informativas en los municipios y carteles en las instalaciones de sus oficinas. Esta difusión no está explícitamente plasmada en los diagramas del proceso y no prevén la participación de las Direcciones de Vinculación señaladas, que como se mencionó, en la práctica juegan un papel importante al ser el medio principal de información, sobre todo en los municipios del interior del Estado para las personas adultas mayores y con discapacidades, como pudo constatarse en los grupos de discusión con dichas poblaciones beneficiarias. Este aspecto resulta especialmente problemático pues en las oficinas regionales de la SSAS manejan un instrumento extraoficial para pre-seleccionar a los beneficiarios llamado “lista de espera”, que se abordará más adelante.

Figura 7. Proceso de difusión de las ROP y publicación de las convocatorias

Modelado del procedimiento de *Dar a conocer las Reglas de operación de los programas sociales Estatales a cargo de la Dirección de Programas Estatales*

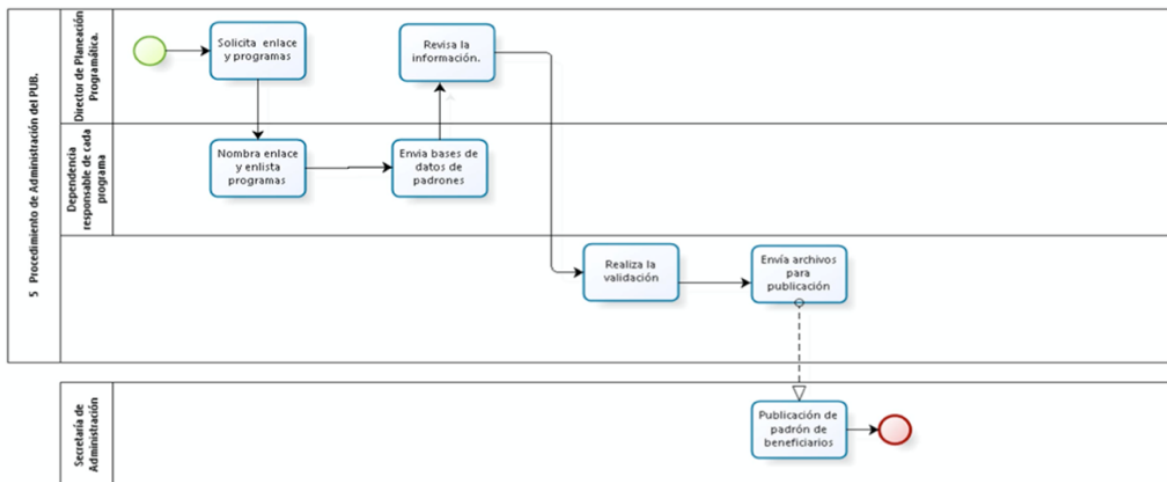


Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo II, sección II, Dirección de Programas Estatales.

Un proceso de soporte importante es el A.4 que corresponde a la administración del Padrón Único de Beneficiarios a cargo de la Jefatura de Sistemas. En entrevista con dicha área, así como con la Dirección de Programas Estatales, se constató que los procesos se siguen de manera parcial pues no corresponden a lo establecido en las Figuras 8 y 9. Para el caso de refrendos de los beneficiarios de las tres modalidades del programa, la dependencia responsable del PUB realiza una revisión pormenorizada de las bases de datos en función de la última actualización del semestre inmediato anterior y las remite a la Dirección de Programas Estatales mediante la plataforma informática de la SSAS con el estatus actual de cada beneficiario y los posibles faltantes de información o inconsistencias en sus datos personales y de contacto. La Figura 8 que corresponde a uno de los procesos del macro proceso estratégico A no muestra esta interacción. En cambio, la Figura 9 que corresponde al proceso sustantivo B.3 Ejecutar la entrega de los beneficios de los programas Estatales, representa el proceso de conformación del padrón de beneficiarios de forma más general en donde puede caber el proceso de incorporación de nuevos beneficiarios, sin embargo, no lo establece de forma explícita. Tampoco considera la participación de la empresa TISA ni de las Direcciones de Vinculación Metropolitana y Regional, actores de suma importancia en el proceso de entrega de los beneficios, pues ambos participan en la recepción de solicitudes y en su validación, el primero formalmente y el segundo de manera informal, de acuerdo a los testimonios de las dependencias públicas involucradas y del personal de la empresa.

Figura 8. Proceso de administración del PUB

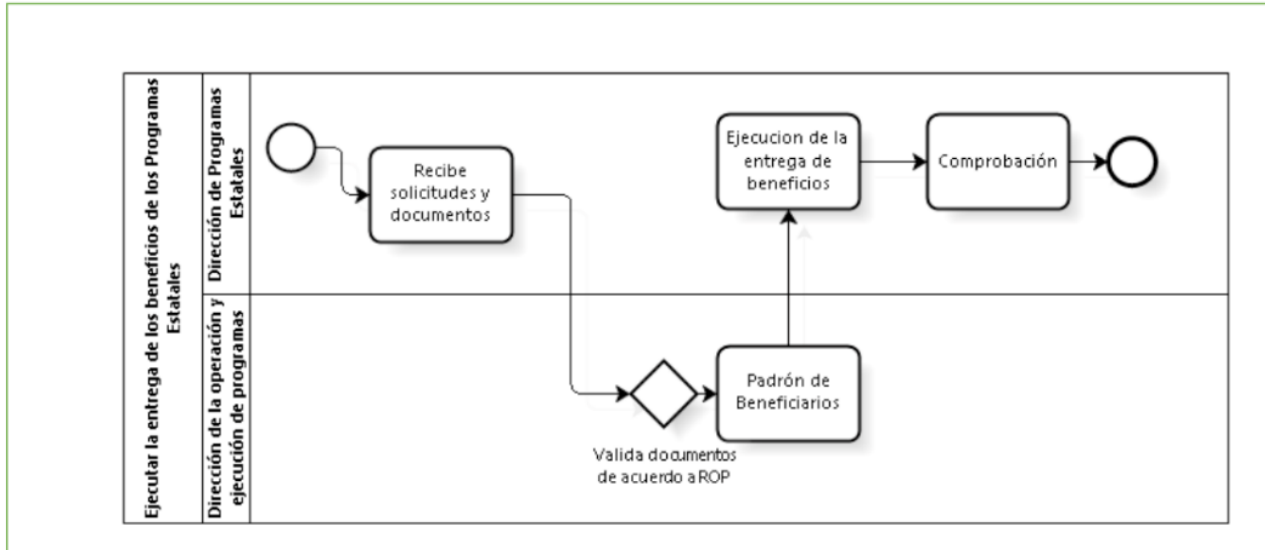
Modelado del procedimiento de Administración del PUB.



Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo I.

Figura 9. Conformación del padrón de beneficiariosy entrega de los apoyos

Modelado del procedimiento de *Conformar el padrón de beneficiarios*



Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo II, sección II, Dirección de Programas Estatales.

Es importante señalar que ningún proceso hace referencia al llenado del FPU como herramienta para la selección de nuevos beneficiarios de acuerdo a los criterios de las ROP. De acuerdo entrevistas realizadas a funcionariado público de la DGPE, DCR y TISA, son los beneficiarios quienes al hacer su pre-registro en la plataforma para agendar su cita llenan los campos de dicho estudio socioeconómico, sin embargo el equipo evaluador no tuvo acceso al tipo de información que se recaba para los procesos de nuevos ingresos o refrendos. Si bien el FPU determina los criterios de elegibilidad y requisitos que se muestran en los cuadros 11 y 12, el equipo evaluador no pudo conocer las variables y método de cálculo utilizado por la Dirección de Programas Estatales para determinar el ingreso inferior a la línea de bienestar o bien, condición de pobreza o marginación de los solicitantes.

Cuadro 11. Criterios de elegibilidad y requisitos del programa Mi Pasaje para Estudiantes.

Criterio de elegibilidad	Requisitos
1. Ser estudiante activo cursando los niveles de educación secundaria, media superior y superior en instituciones públicas o privadas, adscritas de manera oficial al sistema de educación pública, en alguno de los 20 municipios establecidos en la cobertura geográfica.	<p>*Para acreditar su identidad:</p> <p>Copia de la CURP.</p> <p>Copia de identificación para las personas beneficiarias mayores de edad.</p> <p>Copia de identificación oficial vigente de la madre, padre o tutor de las personas menores de edad.</p> <p>*Para acreditar su condición de estudiante, presentar alguno de:</p> <p>Credencial de estudiante vigente.</p> <p>Constancia de estudios vigente.</p> <p>Orden de pago pagada con nombre de estudiante y cilo escolar vigente.</p> <p>Kardex certificado vigente</p> <p>El documento deberá contar con nombre y sello de la institución escolar en la que se encuentre inscrito el solicitante.</p>
2. Residir en alguno de los 125 municipios del Estado de Jalisco	<p>*Para acreditar su lugar de residencia:</p> <p>Copia del comprobante de domicilio vigente no mayor a sesenta días.</p>
3. Demostrar la necesidad económica para el uso de transporte público.	<p>Para demostrar la necesidad económica para el uso de transporte público:</p> <p>Llenar el Formato de Padrón Único (FPU) por le medio que defina la SSAS.</p>

Fuente: Reglas de Operación del Programa Mi Pasaje para Estudiantes, 2020.

Cuadro 12. Criterios de elegibilidad y requisitos del programa Mi Pasaje para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

Población	Criterio de elegibilidad	Requisitos
Personas adultas mayores	1. Ser adulto mayor de 65 años o más.	<p>*Para acreditar su identidad y su edad</p> <p>Copia de la CURP.</p> <p>Alguno de los documentos siguientes: identificación oficial expedida por el IFE o INE,</p>

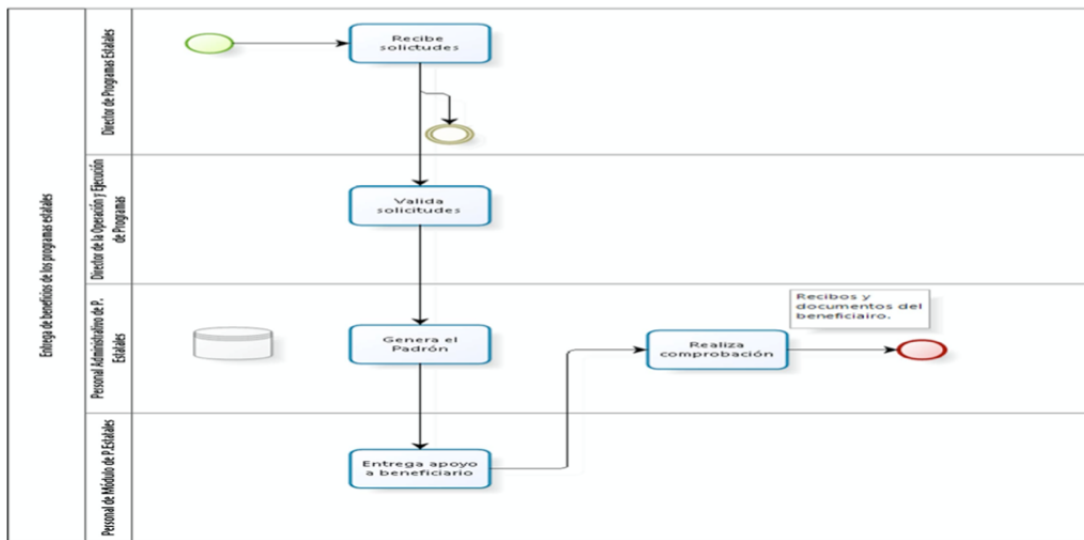
		así como INSEN, INAPAM, DIF, o algún documento oficial del solicitante con fotografía, en el que conste o se haga constar su fecha de nacimiento.
	2. Residir en alguno de los 125 municipios del Estado de Jalisco	<p>*Para acreditar su lugar de residencia:</p> <p>Copia del comprobante de domicilio vigente no mayor a sesenta días. En caso de no contar con comprobante de domicilio, presentar escrito bajo protesta de decir verdad en el cual el interesado haga constar su domicilio</p>
	3. Demostrar la necesidad económica para el uso de transporte público.	<p>Para demostrar la necesidad económica para el uso de transporte público:</p> <p>Llenar el Formato de Padrón Único (FPU) por le medio que defina la SSAS.</p>
Personas con discapacidad	1. Presentar algún tipo de discapacidad	<p>*Para acreditar su identidad y su edad</p> <p>Copia de la CURP.</p> <p>Copia de identificación con fotografía. En caso de personas con discapacidad o que sean menores de edad, necesitarán una copia de identificación oficial con fotografía de alguno de los padres. El representante deberá acompañar copia de su identificación oficial. En caso de que el tutor no sea alguno de los padres, deberá presentar el documento que lo avala como tutor legal del beneficiario.</p> <p>*Para acreditar su condición de discapacidad</p> <p>Certificado medio o resumen clínico con firma autógrafa y número de cédula profesional del médico que la expide, de institución pública o privada que acredite la discapacidad.</p>
	2. Residir en la cobertura geográfica referida, en el numeral 6 de las ROP	<p>Copia del comprobante de domicilio, no mayor a 60 días. En caso de no contar con comprobante de domicilio, presentar escrito bajo protesta de decir verdad en el cual el interesado haga constar su domicilio.</p>

Fuente: Reglas de Operación del Programa Mi Pasaje para Estudiantes, 2020.

Ahora bien, la Figura 10 muestra el proceso de entrega de los beneficios de los programas Estatales y, como puede observarse es mucho más detallado, aunque no corresponde a la sección del Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Programas Estatales, responsable de Mi Pasaje. Muestra la participación de personal de la Dirección de la Operación y Ejecución de Programas que validan las solicitudes, lo cual no pudo ser soportado con la información recabada en las entrevistas con las dependencias, así como de personal administrativo de la Dirección para generar el padrón y entregar el apoyo a los beneficiarios en los Módulos.

Figura 10. Entrega de los beneficios de los programas Estatales

Modelado del procedimiento de Entrega de los beneficios de los programas estatales



Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo I

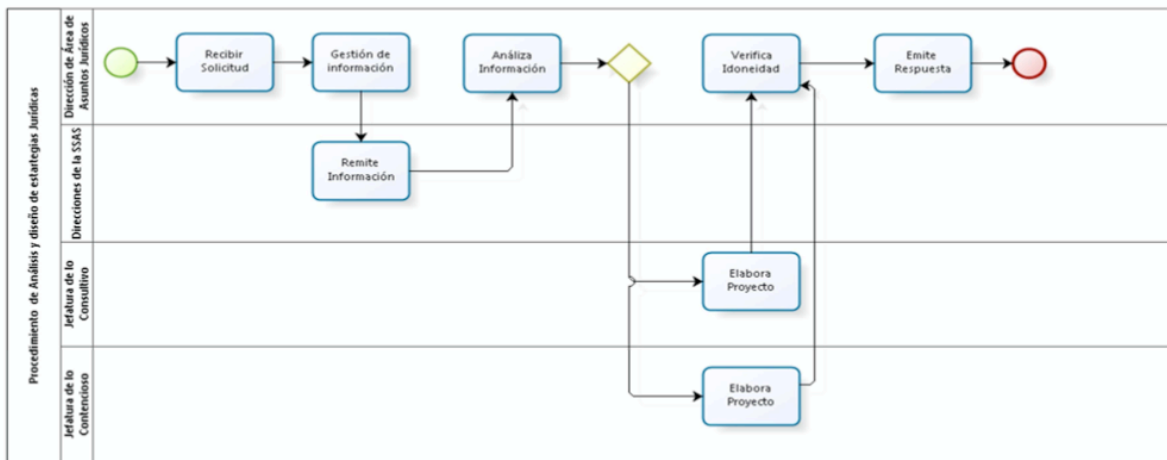
En la Figura 10 no está señalado el llenado del Formato de Padrón Único, aunque si la validación de los documentos de acuerdo a las ROP a cargo de la Dirección de la Operación y Ejecución de Programas, que en la práctica lo realiza TISA y la Dirección de Programas Estatales. Los procesos que competen a esta última dependencia terminan según el MOP con la comprobación de la entrega de los apoyos, es decir, con el pago a las empresas concesionarias de transporte público mediante el Fideicomiso correspondiente, proceso que no está definido en ningún instrumento de la SSAS al que el equipo evaluador haya tenido acceso.

Respecto al seguimiento de las personas beneficiarias, el programa carece de un procedimiento explícito para tal fin. Las quejas que se presentan respecto de la atención recibida por TISA son recibidas por la misma empresa. La SSAS da seguimiento a las quejas que sobre su uso del transporte público ante la SETRAN, sin embargo, no hay mecanismos oficiales de coordinación entre ambas Secretarías para atenderlas y tampoco para establecer estrategias de mejora de la calidad del servicio de transporte que reciben las personas beneficiarias.

Según información proporcionada por la Dirección Jurídica de la SSAS, le dan soporte al programa mediante el proceso A.7 Análisis y diseño de estrategias jurídicas, a través del cual atienden jurídicamente los casos en los que los beneficiarios interponen instrumentos jurídicos o administrativos en caso de no ser refrendados ante las autoridades competentes (Figura 11).

Figura 11. Proceso de análisis y diseño de estrategias jurídicas

Modelado del procedimiento de Análisis y diseño de estrategias jurídicas.



Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS, capítulo I

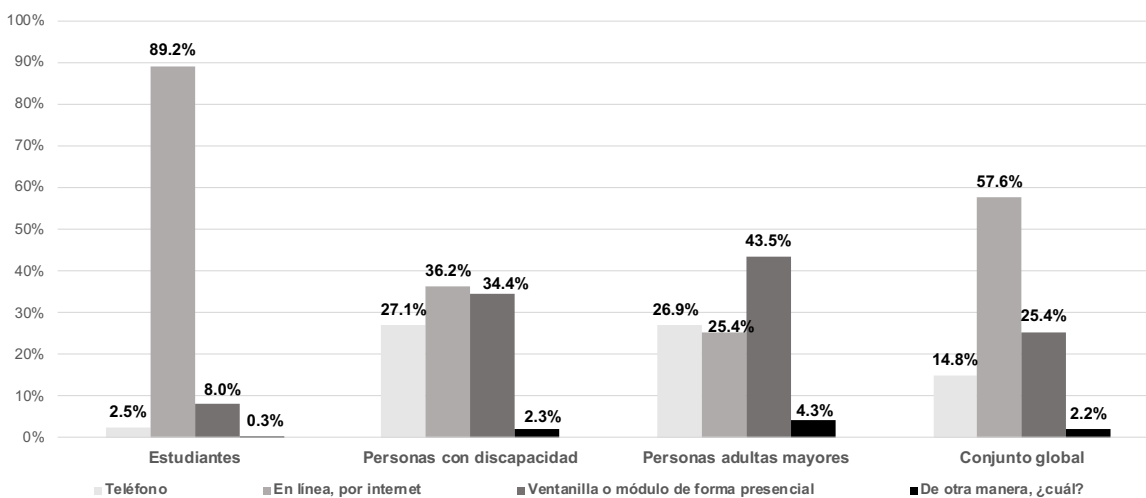
El equipo evaluador sostiene que existe un bajo grado de institucionalización de los procesos del programa Mi Pasaje pues carece de un Manual de Procesos propio y los que existen de manera general, no se apegan a la realidad operativa de las dependencias encargadas de implementarlo y el funcionariado público parece desconocer su existencia. Lo anterior representa una amenaza para el programa pues la institucionalización permite que las organizaciones creen reglas, rutinas de actuación ante escenarios diversos, lo que

les permite adquirir aprendizajes y sobrevivir a lo largo del tiempo. Más aún, la existencia de certidumbre en la actuación pública permite además de consolidar la gestión, garantizar el ejercicio de los derechos de las personas, pues las intervenciones no pueden modificarse de forma arbitraria sino en apego a ciertas reglas y procedimientos (CEPAL, 2019).

2.1 ¿El programa ofrece las facilidades necesarias para los trámites de inscripción de acuerdo a las características de cada una de las poblaciones?

Parcialmente. En el caso de los estudiantes, los medios para agendar citas y hacer pre-registros resultan adecuados. Las personas adultas mayores y con discapacidad requieren asistencia para realizarlos, pues no son lo suficientemente accesibles para ellos debido a que no siempre tienen acceso a internet, requieren pagar el servicio de un ciber café para que les apoyen a realizar el trámite, o bien presentan algún tipo de discapacidad que les impide registrarse por sí mismos con facilidad. Según la encuesta realizada con población beneficiaria y como se muestra en la Gráfica 4, el 89% de estudiantes realizó su cita por internet, mientras que solo el 36% de personas con discapacidad y el 25% de personas adultas mayores utilizó ese medio, esta última población en cambio, prefiere asistir de forma presencial a los módulos a concertar un espacio para su atención (43%).

Gráfica 4. ¿Su cita para inscribirse al Programa la hizo por teléfono, en línea (internet) o de manera directa en ventanilla o de otra manera?



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

De acuerdo con las entrevistas realizadas con el funcionariado público de la Dirección de Vinculación Regional, en el interior del Estado se brinda atención en las sedes de dicha dependencia para asesorar a las personas beneficiarias sobre los requisitos de inscripción o refrendo, así como los medios que deben emplear para agendar citas en los casos de refrendos y pre-registros de nuevos ingresos. Sin embargo, el equipo evaluador encontró que todo ello suele entorpecer el trámite para las personas beneficiarias pues no son consistentes los requisitos que les son solicitados por el personal de la mencionada Dirección y los que son realmente validados por la empresa TISA que corresponden a los establecidos en las Convocatorias y las ROP.

A decir de las personas beneficiarias en cuanto a la recepción de solicitudes, les resulta confuso el proceso y los requisitos del programa. En primer lugar, porque se encuentran con fallas en la plataforma o en el *call center* para agendar citas o hacer su pre-registro. En segundo, porque reciben un mal trato de parte del personal que los atiende en las ventanillas en los Módulos y en tercero porque hay confusiones frecuentes en términos de la validez de la documentación a entregar.

En los grupos de discusión los beneficiarios reportaron que el registro para agendar una cita se hace en internet, en el *call center* o bien en las instalaciones regionales de la SSAS, sin embargo, cuando se realiza presencialmente es necesario acudir constantemente para preguntar sobre las fechas de las convocatorias, sobre todo en municipios del interior del Estado y tratándose de población adulta mayor o con discapacidad. Una realidad compartida entre los beneficiarios de Zapotlán El Grande, es que son dirigidos por personal de la SASS a algún ciber café a que realicen su trámite. En el caso del AMG y Puerto Vallarta las solicitudes realizadas por las tres poblaciones que atiende el programa en línea les permiten buscar las sedes y los días que se adecuen a sus posibilidades.

A mi me mandaron, ahí en frente de la CONASUPO, que vaya y haga esta cita, me dieron un papel y ya fui. Y ahí estaban ya lo que van a hacer, le cobran a uno 12 pesos. **[Mujer, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2018]**

Pues mas que nada, busco las fechas, busco donde se me hace más fácil a recoger los Bienevales; porque aquí pues hay dos, esta la UNIRSE y está el CUC, entonces busco cual se me hace más fácil y qué fechas para poder agendar mi cita. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

Un aspecto más a resaltar es la constante la saturación que puede tener la plataforma en línea para la inscripción o la concertación de citas, lo cual impide que los solicitantes o beneficiarios completen el proceso, y por ende, su única alternativa posible es acudir a los módulos.

Incluso en mi renovación bloqueó mi seguimiento. Porque en esta segunda vez, envié mi cita y me mandaba correo electrónico, como una contraseña o algo así, que nunca me llegó, nunca pude acceder a la página. Entonces tuve que ir a uno de los módulos e informarles sobre esta situación y ya lo pudieron solucionar; pero si se supone que todo el trámite era por internet, en línea, no se pudo. **[Mujer, estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2018]**

A diferencia del grupo de discusión con población estudiantil, donde no se reportaron inconvenientes importantes durante el proceso de inscripción al programa, las personas adultas mayores sí manifestaron diversas molestias, tanto en la fase de inscripción como en la de renovación, debido al trato recibido por el personal en los módulos y al hecho de que se les solicita entregar la misma documentación cada vez que tienen que acudir a renovar su membresía al programa. Los siguientes testimonios son ilustrativos de ello:

El único problema es que, desgraciadamente, el personal que labora en CONASUPO [lugar donde se lleva a cabo la renovación], hay unos que son muy déspotas. Lo tratan a uno como si fuéramos a pedir limosna. **[Hombre, adulto mayor, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2016]**

Lo más tardado es que siempre que cuando vamos a recargar, siempre tenemos que llevar las mismas copias. Cada vez que uno va a recargar, tiene que volver a llevar uno copias. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2016]**

De acuerdo con participantes en los grupos de discusión realizados, la inscripción fue sencilla si se cuentan con los documentos válidos y se realiza la cita en línea. Sin embargo, las dificultades se presentan no solo por el lugar de residencia de las personas beneficiarias, sino también por su condición de edad o discapacidad para realizar trámites en línea, hacer llamadas telefónicas o acudir constantemente a los módulos a solicitar información respecto de requisitos y fechas de publicación de convocatorias, como se ha abordado a lo largo esta sección.

Pues como estudiantes, pues estamos más relacionados con la tecnología, pues es más sencillo, pero por ejemplo para los adultos mayores si es así como de “es que no sé qué hacer” y tienen que marcar un número, y este número tarda un montón en contestarles,

entonces ahí si es un problema, siento que deberían de ser más accesibles o más empáticos con los adultos mayores. **[Mujer, estudiante, Zapopan, inscrita desde 2019]**

Algunas de las personas beneficiarias señalaron que, debido a las fallas en la plataforma de internet o bien, falta de atención en llamadas telefónicas o correo electrónico, el medio de comunicación más eficiente es acudir a los módulos, en donde se acerca personal para indicar si la documentación que traen consigo es la correcta para evitarles tiempo de espera y un rechazo por incumplimiento de los requisitos. De acuerdo a las entrevistas realizadas tanto con el funcionariado público como con TISA, es posible que dichas personas sean personal de la Dirección de Vinculación Regional, situación que como se ha visto en otros casos, resulta problemática pues aunque hacen una revisión de los documentos, suele ocurrir que al llegar a la ventanilla del módulo les son rechazados por alguna omisión o incumplimiento, lo que genera tensiones en el proceso.

Pues en mi caso, que nos digan que nos hace falta tantas copias o si algún documento si esta viejo, o le falta algo, sí me lo han dicho. De hecho, hay veces en las que llego y rápidamente dicen “a ver pásame tus papeles para revisarlos” por si hubiera algún problema para no estar esperando. **[Hombre, estudiante, Zapotlán, inscrito desde 2015]**

Incluso hablé por teléfono para que pudieran destrabar en línea y no, no pude entrar hasta que intervinieron las personas del módulo. Esa es otra de las consecuencias de que se sature, que corta con los seguimientos y ya ahí quedan; si me explicaron, si no hubiera ido, pues pierdo mi cita, pierdo mi beneficio. **[Mujer, estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2018]**

Testimonios de las personas beneficiarias, además de señalar que el proceso de inscripción no es sencillo en términos generales debido a fallas de sistema, un maltrato por parte del personal o por las confusiones en los términos de validez de la documentación a entregar, cuestionan la temporalidad de la publicación de convocatorias para nuevos ingresos, pues han tenido que esperar hasta dos años para ingresar al programa.

En la escuela nada más nos dijeron los requisitos que se ocupaban para hacer el trámite; nos dijeron que se ocupaba comprobante de domicilio, el tipo de discapacidad, no recuerdo que otros documentos nos dijeron que tenemos que tener para agilizar. No fue fácil, quiero

decirle que no fue fácil, porque yo también igual que algunas personas que estoy escuchando aquí, yo también tardé como dos años intentando hacer el trámite, aunque se llevaban los documentos, nada más nos decían que estábamos en lista de espera y que después se nos iba a hacer una llamada. Y si, yo tardé como dos años, hasta el 2020, que se integró Ale. **[Mujer, cuidadora de persona con discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2020]**

Cuando entré a la universidad, el programa no lo tenía porque es un problema que hay dentro del programa; que no es cada año, cada semestre, sino que es hasta nuevo aviso y entonces yo por eso yo tengo el programa hace un año. **[Mujer, estudiante, Zapopan, inscrita desde 2019]**

Ahora bien, respecto de la validez de la documentación, los tres tipos de personas beneficiarias manifiestan que no tienen certeza de que los requisitos que presentan estén correctos, pues suelen ser confundidos por el funcionariado de los Módulos. En el caso de las personas con discapacidad, sobre todo cuando se trata de la validez de su certificado médico, señalan que al tener alguna discapacidad no tendrían que estar generando nuevos certificados cada seis meses. Conseguir certificados médicos recientes para este tipo de población les implica complicaciones como salir de su municipio de residencia, inversión en dinero y en tiempo, arriesgando con ello sus posibilidades de ingresar o permanecer en el programa. Lo anterior se refleja en la información recabada en la encuesta, pues 67% de personas con discapacidad señalaron que el certificado médico es el documento que les genera mayor dificultad al momento de realizar su refrendo al programa (Gráfica 5)

Creo que eso si es un problema los certificados médicos; porque hay diagnósticos que no van a cambiar. Si hay un diagnóstico de Síndrome de Down, todo el tiempo va a ser Síndrome de Down. El señor igual, por lo que estoy viendo, también su diagnóstico no va a cambiar; entonces ellos necesitan decirle a la señorita “oiga señorita, es que usted, un Síndrome de Down no va a cambiar, pues es que, si usted no me lo trae vigente, no le aceptamos los papeles. **[Mujer, cuidadora de persona con discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2020]**

Entonces si nos daban alternativas de a donde ir a sacar el certificado médico, pero si les decía “es que ¿Por qué nos piden certificado médico, si es de discapacidad, ¡aquí dice discapacidad! Y la discapacidad no se va”, ojalá que se pudiera cambiar una discapacidad, pero esa es permanente, desde que nace hasta que muere, va a tener el mismo diagnóstico. Entonces si yo pienso que, si deben de ser más flexibles y más ahorita que estamos en pandemia, que ya nos da miedo ir a un hospital para una consulta; si nada más es para hacer el mismo tramite y que nos consideren un certificado médico

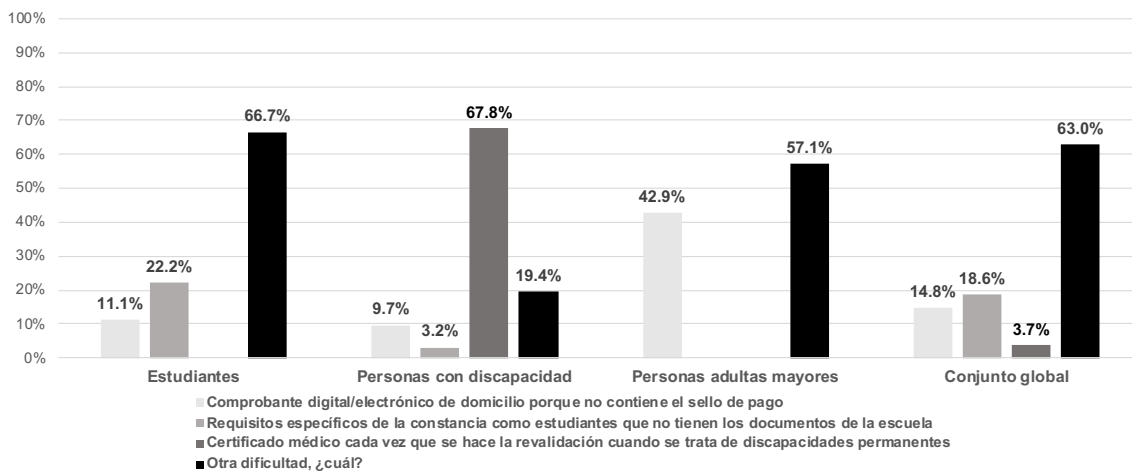
que ya tenemos, no lo podemos cambiar. **[Mujer cuidadora de persona con discapacidad, inscrita desde 2020]**

Porque a mí me tocó allá en Guadalajara, cuando fui a tramitar para la credencial nacional, no me quisieron valer el certificado médico que me dieron aquí. Tuvieron que verme los oftalmólogos allá y para que me dieran un certificado allá; así que el certificado de aquí de nada sirvió porque no lo saben hacer tampoco. Y hay muchas que hay, que realmente... que le digo a veces... yo la verdad a veces estaba a punto de decir ya no voy. **[Hombre con discapacidad visual, inscrito desde 2014]**

En el caso de los estudiantes presentan dificultades en los documentos para acreditar su inscripción escolar y los adultos mayores en su comprobante de domicilio.

Yo considero que es clara; sin embargo, cuando estamos frente al personal, son diferentes los criterios que toman las personas, entonces en un lugar te pueden aceptar el carnet sin problema, pero en otro lugar, en otros módulos te lo quieren firmado. O con el ejemplo del vóucher que tiene el sello del banco, que tiene un número, el nombre del estudiante, que a lo mejor lo pueden cotejar con la credencial; sin embargo te lo piden firmado y sellado por la escuela. Entonces eso ya es un criterio que las personas que están detrás del escritorio cuando nos reciben el documento. **[Mujer, estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2018]**

Gráfica 5. ¿Qué tipo de dificultades ha tenido en el proceso de validación de la información?

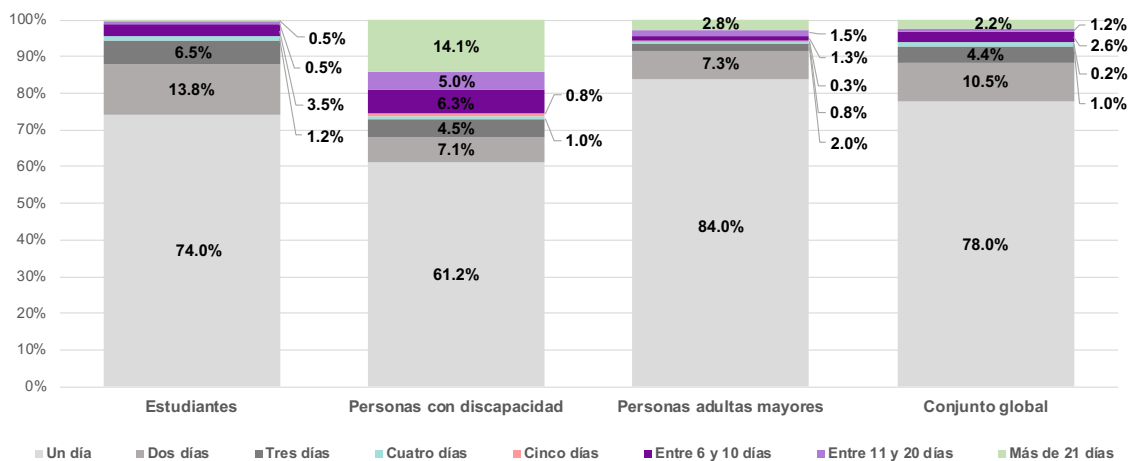


Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

En entrevista con personal de TISA responsable de operar los Módulos, se pudo constatar que las principales confusiones en cuanto a la validez de los requisitos para refrendo o inscripción son originadas por personal de la Dirección de Vinculación Regional, quienes además de no ser reconocidos por la empresa como interlocutor válido, actúan por su cuenta para establecer un filtro de validación previa de los documentos. Tal y como se detalló en la sección de la descripción de los procesos de Mi Pasaje, la Dirección de Programas Estatales tiene conocimiento de dicha problemática, sin embargo, el equipo evaluador no detectó algún mecanismo para atenderla y ningún proceso del Manual de Organización y Procedimientos de la SSAS donde se aluda a su participación para revisar los documentos que las personas beneficiarias presentan para su inscripción o refrendo al programa.

A pesar de todo lo anterior, el 78% de la población beneficiaria reportó que dedicó únicamente un día para inscribirse al programa, sin embargo, la población con discapacidad fue la que presentó mayores variaciones en tiempo pues 14% señaló haber dedicado más de 21 días a dicho trámite (Gráfica 6), lo cual se explica por la dificultad para hacerse de los requisitos que les son requeridos como ya se explicó anteriormente.

Gráfica 6. ¿Cuántos días dedicó a inscribirse al Programa?



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

2.2 ¿La entrega de apoyo es oportuna de acuerdo a las necesidades de cada una de las poblaciones?

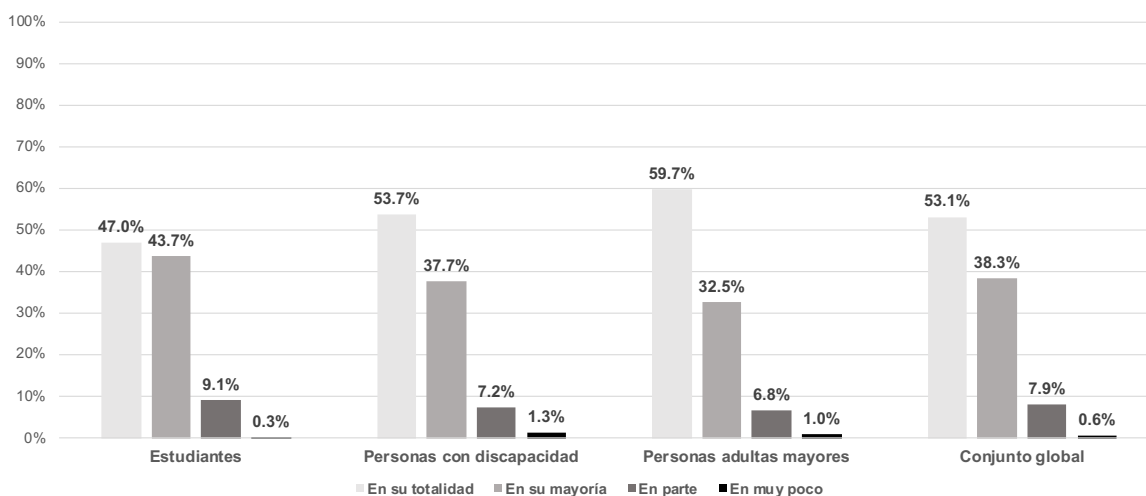
Parcialmente. Si bien el programa tiene un diagnóstico del problema público que atiende, carece de un estudio de movilidad de las personas beneficiarias para determinar sus necesidades de transportación y la suficiencia de los apoyos otorgados. En diversas entrevistas con funcionarios de SETRAN, de la Dirección de Programas Estatales y personal de la empresa TISA, el equipo evaluador indagó que con la operación de las tarjetas electrónicas es posible realizar una trazabilidad de los viajes, lo cual permitiría conocer la demanda registrada por tipo de modalidad y representa un insumo clave para la planeación de Mi Pasaje, sin embargo, ello no se ha realizado.

De acuerdo a información reportada en la encuesta, más del 90% de personas beneficiarias manifiestan que el programa satisface sus necesidades de transportación (Gráfica 7). Sin embargo, de acuerdo a diversos testimonios recogidos de las personas con discapacidad durante los grupos de discusión, los apoyos reciben les son insuficientes, pues tienen que acudir a diversas terapias o consultas médicas de manera frecuente, en contraste con lo que ocurre con las personas adultas mayores a quienes les sobran boletos impresos y los transferían a otros miembros de sus familias, situación que debido a la sustitución de la tarjeta electrónica ya no les es posible realizar.

Mire, normalmente por ejemplo, en nosotros, a veces venidmos dos veces; pues son cuatro diarios. Pero pues esto -Mi Pasaje- está fijado para dos diarios, sacando cuentas son dos diarios; así que hay veces que, si nos los acabamos mucho antes, entonces si tenemos que pagar. **[Hombre, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2020]**

Es que cuando daban los Bienevales, si daban 360 cada 6 meses, si nos alcanzaba. Yo tengo nietos en la escuela y yo les regalaba Bienevales para que no pagaran el camión. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2016]**

Gráfica 7. ¿Qué tanto satisface sus necesidades de transportación el programa Mi Pasaje?



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

Ahora bien, el programa realiza entrega de pasajes de manera semestral, sin embargo, en el último semestre del año 2020 hubo retrasos de hasta 60 días, pues los apoyos que debieron entregarse en agosto se entregaron hasta el mes de octubre, a decir de las personas beneficiarias en los grupos de discusión. Tal situación fue atribuible, según la Dirección de Programas Estatales, a la migración de boletos impresos a tarjetas electrónicas y a la puesta en marcha del Sistema Interoperable de Recaudo.

Así también, los tres tipos de población beneficiaria reportaron recibir menos pasajes en el último semestre de 2020, algunos lo atribuyen a que ello fue por la reducción del uso de transporte público por la pandemia de COVID-19. Señalaron haber recibido aproximadamente 180 pasajes con dos meses de retraso, pues los recibieron en octubre y perdieron vigencia los últimos días del mes de diciembre.

Si, porque antes, me acuerdo con Bienevales, por la extensión me daban 399 o 400, no me acuerdo; y ya después con esta tarjeta, ya hasta la fecha nada más tengo 100. Y todavía me queda retirado el trayecto a mi escuela; que ahora no los he utilizado mucho por la pandemia, pero posterior, ya cuando empezamos a ir, si se me van a acabar muy rápido. **[Hombre, estudiante, San Pedro Tlaquepaque, inscrito desde 2015]**

“Pero nos duran menos, pero se nos acabaron porque ahora nos la recargaron en octubre y en diciembre ya no teníamos saldo. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2019]**

En agosto cuando fui, me dijeron que tenía como 180 pasajes y que me iban a poner 100, ya eran 280. Y no me fui a pasear mucho, ¿pues qué tanto usamos? Nomás de agosto a diciembre. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2017]**

Pues sí pudo ser por esta situación, incluso a mí me quedaron muchos boletos de la entrega anterior. Entonces lo vi por ese lado, de que como no estábamos utilizando el transporte y nada de eso, entonces nos dieron menos; pero aquí la situación va a ser cuando entremos a clases presenciales ¿van a seguir dando lo mismo? O ¿ya nos van a considerar para darnos más? **[Mujer, estudiante, Zapopan, inscrita desde 2019]**

Cabe señalar que, salvo en el primer semestre de 2019, en las entregas recientes de los apoyos que brinda el programa no se han abierto convocatorias para integrar a nuevas personas beneficiarias, únicamente han sido para refrendos, según la Dirección de Programas Estatales. No ha sido claro qué ocurre con los espacios que dejan quienes son dadas de baja por no encontrarse en los supuestos que establecen las ROP, ni si son sustituidas con nuevas personas beneficiarias. Sin embargo, de acuerdo a un análisis realizado por el equipo evaluador al Padrón de Beneficiarios, en el calendario 2020B hubo nuevas inscripciones de los beneficiarios, los cuales representaron los siguientes porcentajes del total: 6.6% estudiantes, 2.5% personas adultas mayores y 4.2% personas con discapacidad.

2.3 ¿Los actores tienen una participación coordinada para atender eficientemente a cada una de las poblaciones beneficiarias?

No. Los principales aspectos problemáticos del programa tienen que ver con una insuficiente coordinación de los actores, sobre todo en los procesos de solicitud y entrega de los apoyos, como se mencionó previamente en la sección sobre los procesos del programa Mi Pasaje. Al respecto, el equipo evaluador derivado de una serie de entrevistas con el funcionariado público de la Dirección de Programas Estatales, de la Dirección de Vinculación Regional, la Jefatura de Sistemas y la empresa TISA, detectó dos aspectos problemáticos en el proceso de entrega de los apoyos.

El primero de ellos es la desarticulación de las plataformas informáticas de la SSAS y TISA. En el proceso de entrega de apoyos a los beneficiarios, la Jefatura de Sistemas administra

una plataforma del Padrón Único de Beneficiarios que, de acuerdo a diversas entrevistas con el funcionariado público, tienen acceso tanto la Dirección de Programas Estatales como la Direcciones de Vinculación Metropolitana y Regional. En dicha plataforma es posible verificar el estatus de los expedientes de las personas beneficiarias y de ser necesario, hacer correcciones o nuevas capturas en caso de refrendos, incluso en los Módulos durante la entrega de los apoyos. La empresa TISA, que es la encargada del proceso de recepción de solicitudes, validación de expedientes y entrega de las tarjetas o recarga de pasajes, recibe de manera previa el PUB, carece de acceso a la plataforma y sus consecuentes modificaciones, lo que genera tensiones importantes entre los beneficiarios o solicitantes, personal de TISA y de las Direcciones de Vinculación Metropolitana y Regional. Lo anterior ocurre porque cuando personal de la SSAS hace algún cambio en la plataforma, por ejemplo, en caso de duplicidad de datos o bien, de actualización de documentos, el personal de TISA encargado de la atención en los Módulos niega el refrendo o la incorporación, pues su plataforma contiene información desfasada y es dicha herramienta a través de la cuál se toman decisiones. Esta situación se acentúa más cuando el cambio lo realiza directamente el funcionariado público de la Dirección de Vinculación Regional ante la Jefatura de Sistemas, pues no son considerados interlocutores válidos por la empresa. Cabe señalar que esta situación se atiende mediante la intermediación de personal de la Dirección de Programas Estatales que fungen como supervisores del proceso.

El segundo es sobre la falta de claridad en los procesos del programa, requisitos y estructuras jerárquicas en su implementación. Aunque existen Manuales de Organización y Procedimientos de la SSAS, al menos tres Coordinaciones Regionales dependientes de la Dirección de Vinculación Regional manifiestan desconocerlo en lo concerniente a la operación de Mi Pasaje. Más aún, los procesos detallados en dicho documento administrativo no contemplan su participación en en los procesos de difusión de las ROP y de entrega de los apoyos, sin embargo, en la práctica tienen un papel real en la difusión de las convocatorias y en los Módulos, puesto que son quienes reciben a las personas beneficiarias, verifican los documentos para el cumplimiento de los requisitos de las ROP y les dan autorización para formarse en el módulo aún cuando no lleven completo su expediente, lo cual ha generado reacciones violentas de algunos personas beneficiarias, sobre todo estudiantes o acompañantes de personas adultas mayores o personas con discapacidad, hacia personal de TISA. Una situación problemática advertida por el equipo evaluador, es que las diversas coordinaciones regionales han establecido una “lista de

espera” para los solicitantes a incorporarse en el programa, lo cual aunque es de conocimiento de la Dirección de Programas Estatales y es visto como una irregularidad que crea falsas expectativas en la población, no ha sido objeto de alguna estrategia para su eliminación o regulación. Aunado a ello, para ingresar a las listas de espera cada oficina regional establece un listado de requisitos que los solicitantes deben presentar y que son algunos de los documentos solicitados en las ROP o bien, datos de contacto. Cabe señalar que los solicitantes deben presentar completos los documentos en el Módulo en los términos que establecen las convocatorias.

Las situaciones descritas se reflejan en los testimonios de las poblaciones beneficiarias al manifestar que reciben mal trato del personal de TISA e incluso se han presentado confrontaciones físicas entre algunos de ellos tal y como pudo constatarse en entrevistas con funcionariado público de las coordinaciones regionales y personal de TISA, estos últimos arguyen que se debe a la confusión de los requisitos solicitados. La población estudiantil, las personas adultas mayores y con discapacidad indicaron que, sobre todo el personal que se encuentran en las ventanillas de los módulos, no les responden de manera adecuada, confunden a los solicitantes sobre los expedientes que ya llevan aprobados por personal de la entrada y los dejan a la deriva.

Se molestan cuando uno va, se molestan, y yo una vez le contesté, le dije “pero oye, este es tu trabajo, no tienes por qué molestarte”, esa vez iba mi hija conmigo y mi hija se molestó también, le digo “igual, tú te estas ganando aquí con el que les des un buen trato a las personas, yo trabajo también”. Ni modo que cuando que cuando vayan a mi negocio los trato mal y ya no regresan, pero es tu trabajo, es tu deber. **[Mujer, discapacidad por artrosis, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2018]**

La gente que nos atendía eran algo complicados para atendernos; a veces nos atendían de mala gana y pues mucha cosa había y de verdad que yo me molestaba y les llegué a decir algunas cositas. **[Hombre, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014]**

No nos dan la información completa, “oiga pero yo vine ayer, ¿por qué no me dijo?”, entonces así es. Si es difícil, yo se que al final de cuenta son servidores y son servidores y tienen su trabajo; entonces si es su trabajo pues que nos atiendan como debe ser, porque no estamos de limosneros, estamos solicitando un apoyo que se nos está ofreciendo. Entonces, pues nada más a final de cuentas se hace más pesado para ellos y más pesado para nosotros. **[Mujer , cuidadora de persona con discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2020]**

Si, yo la primera vez que fui, preguntamos allá arriba y que me dicen “mira, aquí no te atendemos”, que aquí no hay administrativos. Allá comentan en él, y fuimos y estando ahí, dicen “venga si quiere otro día o dos días antes”. Y ya a las mismas personas preguntaron, estaban haciendo ruido “oigan, ¿Qué están dando?”, dice “no, pues pregúntele” y ya fuimos ahí a donde estaba la oficina y ya me dijo “si quiere venir, venga esta toda esta semana, si no quiere no venga. **[Hombre, adulto mayor, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2019]**

2.4 ¿La integración y actualización del padrón de beneficiarios cumple con los criterios de transparencia y acceso a la información en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias?

Parcialmente. Existen ciertas deficiencias en la integración del Padrón de Beneficiarios que se abordan a continuación. El análisis de las bases de datos del Padrón Único de Beneficiarios (PUB) del Programa Mi Pasaje correspondientes a los calendarios 2020A y 2020B permitió identificar la ausencia de un porcentaje que varía según la población beneficiaria de cada modalidad en cuanto a información de contacto, ya sea de un teléfono fijo o móvil, o bien, alguna dirección de cuenta de correo electrónico. En el caso de estudiantes se observó el mayor porcentaje de datos provenientes principalmente de una dirección de correo electrónico.

Cuadro 13. Registros del PUB 2020A y 2020B

	Total de registros únicos en el PUB 2020A Y 2020B	Número de registros que cuentan con al menos un dato de contacto	Porcentaje de registros que cuentan con al menos un dato de contacto
Estudiantes	69,125	60,504	87.5%
Personas con discapacidad	63,402	20,723	32.7%
Personas adultas mayores	6,537	2,611	39.9%
Total	139,064	83,838	60.3%

Fuente: Elaboración propia.

La captura de datos muestra que no existe un criterio homologado para el registro de aquellos casos que no cuentan con teléfono fijo, teléfono móvil o dirección de correo electrónico, e incluso existe información incompleta que indica errores al momento de introducir los datos. La ausencia de datos de contacto es más evidente en los registros del interior del estado como se puede constatar en la descripción metodológica de la encuesta telefónica con población beneficiaria.

La carencia de esta información de contacto no permite una validación externa de los registros con fines de transparencia y rendición de cuentas, además de limitar la comunicación que el Programa podría establecer con las personas beneficiarias, de ahí la importancia de establecer mecanismos de control para contar de forma obligatoria con un dato de contacto por lo menos, incluso de una tercera persona familiar, vecina o conocida.

La captura del municipio de residencia en el Padrón Único de Beneficiarios también contiene errores que no le permiten al Programa una georreferenciación precisa de su demanda, en este caso el campo del municipio del domicilio de la persona beneficiaria del calendario 2020-A arroja que el 42.2% corresponde a municipios del Área Metropolitana de Guadalajara (AMG) y una vez corregido el dato a partir del código postal del domicilio se encontró que el porcentaje estimado fue 90.3%. Durante la revisión se identificó que la selección errónea del municipio pudo deberse al introducir Guachinango, en vez de Guadalajara, Zacoalco en lugar de Zapopan y Tomatlán en vez de Tonalá, así como algunos casos adicionales que pudieron ocurrir en menor medida entre otros nombres de municipios.

Es importante señalar que, de acuerdo a la información obtenida durante las entrevistas con funcionarios de la Dirección de Programas Estatales y de la Dirección de Vinculación Regional, así como con personal de TISA pudo constatar que las personas beneficiarias son quienes llenan los campos que alimentan al Padrón Único de Beneficiarios mediante el Formato de Padrón Único durante el proceso de pre-registro, lo cual explica en parte los errores de captura, aunado a que el sistema les permite avanzar en el llenado aún cuando los criterios seleccionados no son válidos o congruentes entre sí.

2.5 ¿La logística y distribución de apoyos (métodos de entrega) permite la cobertura de cada una de las poblaciones?

Si. Los beneficiarios que cumplen con los requisitos establecidos en las ROP son susceptibles de recibir el apoyo otorgado por el programa, tal y como se ha señalado previamente en el apartado 2.1

2.6 ¿El programa ofrece las mismas oportunidades de acceso a cada una de las poblaciones beneficiarias?

Parcialmente. En el caso de las poblaciones de personas adultas mayores y personas con discapacidad, pueden acceder al programa aquellos que tienen redes de apoyo y los medios económicos para agendar citas, hacer pre-registros y trasladarse a los módulos en varias ocasiones, para solicitar información sobre fechas de apertura de convocatorias y requisitos para acceder al programa o bien, para realizar el refrendo correspondiente. Un aspecto importante es que el equipo evaluador no tuvo acceso al método de cálculo para confirmar que, de acuerdo a los criterios de selección, se determina la condición de beneficiario de las personas que se encuentren por debajo de la línea de la pobreza, por el contrario, y de acuerdo a la información recabada en entrevistas con el funcionariado público, el criterio que parece prevalecer es “el que es primero en tiempo es primero en derecho”. Lo anterior se discutió ampliamente en los apartados 2.1 y en los procesos del programa.

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

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. Un último hallazgo importante es que 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.

Valoración final de la pregunta en escala del 1 al 5: 2.55

Criterio de Valoración	Justificación	Estudiantes	Personas Adultas Mayores	Personas con discapacidad	Total
a) El programa tiene un financiamiento que le permita funcionar a largo plazo	El programa está adscrito a un programa presupuestario claramente alineado al Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco, lo cual da mayor certidumbre de asignación presupuestal suficiente para los siguientes cuatro años.	0.33	0.33	0.33	1
b) La disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros son suficientes para la operación eficiente del programa	Por falta de información, no es posible saber el costo de la contribución de las áreas de la SSAS al programa. Sin embargo, el costo del sistema interoperable de pago preferencial representa 26% de cada peso que el	0	0	0	0

	programa entrega a su población objetivo, el cual se considera excesivo.				
c) Se tienen identificados los riesgos y amenazas para la sostenibilidad del Programa y el cumplimiento de la Ley de Desarrollo para el Estado de Jalisco	Las entrevistas con el funcionariado del programa no revelaron que los problemas de subfinanciamiento y de costo administrativo elevado fueran vistos como un riesgo a su sostenibilidad.	0	0	0	0
d) Los actores involucrados (funcionarios, operadores y choferes de transporte público) cuentan con las capacidades institucionales para sostener la intervención a largo plazo	Aunque el cambio de administración modificó procesos previamente instalados, el funcionariado está adquiriendo la experiencia necesaria para la operación sostenida del programa. Los choferes del transporte, sin embargo, mantienen viejas prácticas de maltrato a la población beneficiaria.	0.12	0.12	0.12	0.36
e) El programa está alineado con la política pública estatal en materia de asistencia social.	Aunque el programa puede considerarse como parte del conjunto de acciones que integran al concepto de "Asistencia Social", el principal instrumento normativo de la política estatal en la materia no incluye explícitamente a los apoyos del programa como parte de los "servicios de asistencia social".	0.12	0.12	0.12	0.36
f) El programa cuenta con estrategias para garantizar su sostenibilidad	Puesto que los problemas de subfinanciamiento y de costo administrativo elevado no son objeto de preocupación entre el funcionariado, no se han desarrollado estrategias para mitigarlo.	0	0	0	0
TOTAL		0.57	0.57	0.57	1.72

3.1 ¿El programa tiene un financiamiento que le permite funcionar a largo plazo?

Sí. Esto se debe a que el programa tiene una clara alineación a programas presupuestarios inscritos a la planeación estatal, aunque no hay garantía de que sus apoyos se mantengan o aumenten en los próximos años debido a las fluctuaciones que tienen los ingresos públicos y la asignación presupuestal.

Las dos modalidades en que opera el programa Mi Pasaje están adscritas a programas presupuestarios claramente alineados al Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo de Jalisco. En el caso de la modalidad orientada a la población estudiantil, Mi Pasaje se alinea al programa presupuestario 337 denominado “Ampliación de oportunidades educativas dirigidas a niñas, niños, adolescentes y jóvenes”, mientras que la modalidad que apoya a la población adulta mayor y a personas con discapacidad, el programa se alinea al programa presupuestario 342 denominado “Generación de la red interinstitucional para la atención y desarrollo integral de las y los adultos mayores” y al programa presupuestario 912 denominado “Inclusión de personas con discapacidad”. Dichas alineaciones y el hecho de que existan partidas presupuestales claramente establecidas para cada modalidad dan una certidumbre razonable de que el programa tendrá una asignación presupuestal durante los siguientes cuatro años. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que el presupuesto asignado a cada modalidad ha variado a lo largo del tiempo y que no hay total certeza de que sus recursos aumenten sostenidamente. Por ejemplo, la modalidad de apoyo a la población estudiantil, cuyos antecedentes se remontan a 2007, comenzó con una asignación presupuestal de 6.3 millones de pesos, pero en los siguientes años ésta aumentó considerablemente hasta llegar a su punto máximo en 2015, con 216.9 millones de pesos, año a partir del cual su presupuesto comenzó a descender, ubicándose en 2019 en 155 millones 820 mil 587 pesos y en 2020 en 156 millones 447 mil pesos. Por su parte, la modalidad que apoya a personas adultas mayores y con discapacidad inició en 2014 con un presupuesto de 64 millones de pesos, pero éste fue aumentando de manera sostenida a lo largo del tiempo para ubicarse en 2020 en 144 millones 758 mil pesos. Estas variaciones en la asignación presupuestal al programa dependen de diversos factores, incluyendo los cambios en la recaudación federal participable y en los ingresos recaudados por el Gobierno de Jalisco, ante lo cual puede decirse que, aunque las condiciones institucionales favorecen la permanencia del programa durante los próximos cuatro años, no hay certidumbre sobre la cantidad de apoyos que éste pueda financiar.

3.2 ¿La disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros es suficiente para la operación eficiente del programa?

No. Por falta de información, no es posible saber el costo de la contribución de las áreas de la SSAS al programa. Sin embargo, sí se cuenta con información sobre el costo del sistema interoperable de recaudo preferencial, el cual opera una empresa privada. De manera preliminar, se estima que el costo de dicho sistema representa 26% de cada peso que el programa Mi Pasaje entrega a su población objetivo, el cual se considera excesivo y, por lo tanto, ineficiente.

El programa Mi Pasaje recibe servicios de apoyo de diversas áreas de la SSAS, los cuales incluyen servicios informáticos diversos, asesoría jurídica, la planeación y el seguimiento de procesos, la recepción de la documentación de la población solicitante, entre muchos otros que se describen con mayor amplitud en la respuesta a la pregunta 2 de este informe. El equipo evaluador buscó información institucional para hacer una estimación aproximada de la repercusión presupuestal de dichos servicios, así como para determinar la cantidad de recursos humanos y materiales que las diversas áreas de la SSAS ponen a disposición del programa. Sin embargo, los diferentes archivos derivados del Presupuesto de Egresos del Estado de Jalisco no ofrecen la información con ese grado de desagregación, pues la centralizan totalmente a nivel de la SSAS.

Un componente esencial para el funcionamiento de los programas Mi Pasaje y Mi Pasaje Amarillo (que ofrece un descuento de 50% a maestras, maestros, niñas y niños de 5 a 12 años, personas adultas mayores, personas con discapacidad y estudiantes) es el denominado “sistema interoperable de recaudo preferencial”, cuyo objetivo es que el pago de la tarifa preferencial autorizada para el transporte público permita canalizar los recursos de manera más rápida, efectiva y segura. Esto implica la eliminación de los boletos de papel y su sustitución de tarjetas inteligentes. De acuerdo con las 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”, el sistema tiene cinco elementos básicos: a) los medios de pago (es decir las tarjetas inteligentes), b) los módulos de atención (donde la población usuaria adquiere las tarjetas), c) los validadores a bordo de los autobuses (los lectores de las tarjetas), d) el módulo de comunicación (el punto de conexión entre los dispositivos y el sistema central de recaudo) y d) el sistema central (la entidad encargada del monitoreo y control del sistema de recaudo). Desde 2016, la operación de dicho sistema fue asignado a la empresa Tarjetas

Inteligentes S.A. de C.V. (TISA) por un monto de 542 millones 2 mil 992 pesos durante un periodo de siete años. Esto implica que el costo anual del sistema interoperable de pago preferencial es de 77 millones 500 mil 992 pesos. Si consideramos que el programa Mi Pasaje tuvo un presupuesto global (para todas sus modalidades) de 301 millones 205 mil pesos, puede decirse que, 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.¹³

3.3 ¿Se tienen identificados los riesgos y amenazas para la sostenibilidad del programa?

No. La principal amenaza para la sostenibilidad del programa es que no existe un respaldo fiscal suficiente para garantizar el derecho que dicha ley establece para que ciertos grupos poblacionales reciban un descuento de 50% sobre la tarifa regular del transporte público. Bajo su diseño actual, los recursos presupuestales de Mi Pasaje pagan únicamente la mitad de la tarifa regular del servicio de transporte colectivo, mientras que la otra mitad la absorben las empresas concesionarias que prestan el servicio. Lo anterior se ve agravado por los retrasos en los pagos a las empresas concesionarias de transporte público. Estos son hallazgos del equipo evaluador que, sin embargo, no se identificaron como riesgos o amenazas por parte del funcionariado responsable del diseño y operación del programa.

La *Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco*, en su artículo 158, dispone que los estudiantes de educación secundaria y media superior (en instituciones educativas privadas y públicas), maestros, adultos mayores y personas con discapacidad, tienen el derecho de recibir una reducción de tarifas de transporte público de 50%. El problema es que tal derecho no está respaldado totalmente por recursos fiscales, por lo que las empresas concesionarias del transporte público terminan cubriendo por lo menos la mitad del subsidio. Esto ha sido documentado en evaluaciones previas al programa (Gobierno de Jalisco, 2017a, Gobierno de Jalisco, 2017b) y volvió a surgir durante la presente evaluación

¹³ El costo se estimó dividiendo el presupuesto anual del programa entre el costo anual del contrato con TISA. Sin embargo, es muy probable que el costo estimado sea menor, dado que el sistema interoperable de pago preferencial sirve tanto al programa Mi Pasaje como al programa Mi Pasaje Amarillo. Para estimar con mayor precisión el costo de dicho sistema para el programa Mi Pasaje, tendría que identificarse el número de personas beneficiarias de ambos programas y hacer la ponderación respectiva en función de la contribución porcentual en cada caso. El equipo evaluador buscó dicha información en las reglas de operación de Mi Pasaje Amarillo, pero no las encontró.

en entrevistas con el personal de la empresa encargada de la recepción de solicitudes, validación de expedientes, entrega de las tarjetas y recarga de pasajes. Además, a través de un ejercicio sencillo puede demostrarse que la tarifa que el programa paga a las empresas concesionarias del transporte público equivale, a lo mucho, a la mitad de la tarifa completa, tal y como se describe en el siguiente cuadro que plantea dos métodos de estimación: uno a partir de la información de las propias reglas de operación del programa en sus dos modalidades y otro a partir de información proporcionada por la SSAS para esta evaluación.

La información del cuadro proviene de lo dispuesto en las propias reglas de operación del programa en sus dos modalidades correspondientes al ejercicio fiscal 2020. En el caso de la modalidad de apoyo a la población estudiantil, las reglas establecen que el presupuesto a ejercer es de 156 millones, 447 mil pesos, a través del cual se contempla atender a 110 mil estudiantes. Se define que el monto del apoyo a dicha población equivale a dos pasajes gratuitos por día lectivo del ciclo escolar, aunque se establece la posibilidad de que el apoyo sea mayor para quienes demuestren tener mayor necesidad de traslados hacia sus centros escolares. En cualquier caso, las reglas de operación establecen un monto de 200 pasajes gratuitos por semestre (cantidad que puede suponerse como la mínima por estudiante, aunque la normatividad no es clara al respecto) y un máximo de 400. En el caso de las personas de 65 años o más, las reglas de operación del ejercicio fiscal 2020 establecen que el presupuesto a ejercer es de 132 millones 716 mil pesos, contemplando atender a una población objetivo de 74 mil 29 personas. El monto del apoyo es de dos pasajes gratuitos por día y se establece un tope máximo de 365 pasajes por año. Finalmente, para las personas con discapacidad, el presupuesto para 2020 fue de 12 millones 42 mil pesos con el objetivo de atender a 7 mil personas. Los montos del apoyo son idénticos que en el caso de las personas adultas mayores.

Cuadro 14. Cálculo de la tarifa cubierta por el programa Mi Pasaje a las empresas concesionarias del transporte público

Cálculo de la tarifa cubierta por el programa Mi Pasaje a las empresas concesionarias del transporte público
Método 1. Con base en información de las reglas de operación 2020
<i>Mi pasaje estudiantes</i>
Presupuesto anual a ejercer: \$156,447,000
Población objetivo: 110,000 estudiantes
Gasto por persona (presupuesto a ejercer/población objetivo): \$1,422.25
Número de viajes por persona beneficiaria (valor mínimo): 400 (200 por semestre)
Tarifa por viaje (gasto por persona/número de viajes por persona): \$3.56
Tarifa vigente en el AMG: \$9.50 por viaje
Fracción de la tarifa vigente cubierta por el programa: 37.5%
<i>Mi pasaje adultos mayores</i>
Presupuesto anual a ejercer: \$132,716,000
Población objetivo: 74,029 personas
Gasto por persona (presupuesto a ejercer/población objetivo): \$1,792.76
Número de viajes por persona beneficiaria (valor máximo): 730 (356 por semestre)
Tarifa por viaje (gasto por persona/número de viajes por persona): \$2.46
Tarifa vigente en el AMG: \$9.50 por viaje
Fracción de la tarifa vigente cubierta por el programa: 25.9%
<i>Mi pasaje adultos mayores</i>
Presupuesto anual a ejercer: \$12,042,000
Población objetivo: 7,000 personas
Gasto por persona (presupuesto a ejercer/población objetivo): \$1,720.29
Número de viajes por persona beneficiaria (valor máximo): 730 (356 por semestre)
Tarifa por viaje (gasto por persona/número de viajes por persona): \$2.36
Tarifa vigente en el AMG: \$9.50 por viaje
Fracción de la tarifa vigente cubierta por el programa: 24.8%
Método 2. Con base en información proporcionada por la SSAS (ejercicio 2019)
Gasto ejercido en boletos para estudiantes: \$125,589,904
Boletos de estudiante utilizados: 26,010,187
Tarifa por viaje (gasto ejercido/boletos utilizados): \$4.8 por viaje
Fracción de la tarifa vigente cubierta por el programa: 50.5%
Gasto ejercido en boletos para personas adultas mayores: \$122,789,829.76
Boletos de personas adultas mayores utilizados: 19,955,147
Tarifa por viaje (gasto ejercido/boletos utilizados): \$6.15 por viaje
Fracción de la tarifa vigente cubierta por el programa: 64.8%
Gasto ejercido en boletos para personas con discapacidad: \$10,944,860.5
Boletos de estudiante utilizados: 2,451,913
Tarifa por viaje (gasto ejercido/boletos utilizados): \$4.5 por viaje
Fracción de la tarifa vigente cubierta por el programa: 47%

Fuente: Elaboración propia.

Bajo el primer método, se estimó que la tarifa que el programa paga a las empresas concesionarias del transporte público equivale tan solo a 25.9% del valor vigente en el AMG. Sin embargo, dicha estimación muy probablemente está por debajo de la cifra real porque parte del supuesto de que la totalidad de la población objetivo realmente se inscribirá al programa durante el año fiscal y que las personas beneficiarias efectivamente utilizarán la cantidad de pasajes gratuitos contemplados, lo cual no siempre sucede. El segundo método se basa en información correspondiente al ejercicio fiscal 2019 y que la propia SSAS proporcionó para esta evaluación. Se trata de información más precisa porque corresponde al gasto realmente ejercido y se estima que la fracción de la tarifa realmente cubierta por el programa es de la mitad del valor vigente.

Lo anterior demuestra que el programa tiene un problema serio en su diseño institucional, pues traslada la mitad de su costo a las empresas concesionarias del transporte público. Ello explica, aunque no justifica, un hallazgo recurrente derivado de los grupos de discusión y de la encuesta que fundamentan esta evaluación: que las personas beneficiarias del programa Mi Pasaje suelen ser objeto de malos tratos por parte del personal operario de las unidades de transporte, incluyendo reticencia a permitirles abordar la unidad o el rechazo de la tarjeta del programa como medio de pago.

Otro problema que puede poner en riesgo la sostenibilidad del programa y que también contribuye a generar molestia entre las empresas operadoras de las rutas son los retrasos en el pago a éstas bajo el mecanismo interoperable de pago electrónico del programa. El pago electrónico de Mi Pasaje es un proceso que involucra a cuatro actores clave: a) la SSAS, encargada de operar el programa, b) la empresa Tarjetas Integrales S.A. (TISA), encargada de recibir solicitudes de alta y refrendo en programa, validar los expedientes de la población beneficiaria, entregar a ésta las tarjetas electrónicas y realizar la recarga de pasajes, c) el fideicomiso FIMPE, a través del cual se paga a las empresas concesionarias por los viajes que realiza la población beneficiaria, d) las empresas concesionarias del transporte público, quienes prestan el servicio y reciben el pago. Según entrevistas con personal de TISA, el proceso de pago inicia con las tarjetas que pasan por los lectores instalados en las unidades de transporte público. Cada día a las 23:30 horas, se realiza un corte de los viajes registrados, mismo que debe validarse por el fideicomiso FIMPE. En caso de algún error (por ejemplo, en la lectura de las tarjetas), la información se vuelve a procesar hasta que FIMPE la apruebe. Una vez que esto ocurre, la SSAS debe autorizar el pago de la tarifa para que FIMPE lo transfiera a la cuenta bancaria de la ruta empresa.

Sin embargo, hay diversos factores que entorpecen el proceso antes descrito. Uno de ellos es que diversas unidades de transporte tienen instaladas máquinas lectoras que no cuentan con la validación tecnológica de TISA, ya que pertenecen a otros operadores tecnológicos que solo sirven para recibir el pago de la tarifa ordinaria, pero no la preferencial de Mi Pasaje. Esto explica las constantes quejas de la población beneficiaria (la cual este informe documentó en grupos de discusión y en una encuesta telefónica) de que las máquinas lectoras les rechazan frecuentemente sus tarjetas y son fuente de conflicto con el personal operario de las unidades de transporte. Esto también explica que haya retrasos en el pago final a las empresas concesionarias del transporte: los viajes que inicialmente se rechazan debido las incompatibilidades tecnológicas entre máquinas lectoras y finalmente son validados, tienen que esperar cierto tiempo para que la SSAS los apruebe y autorice el pago de FIMPE. Según información de entrevistas con TISA, el retraso en los pagos a las empresas puede llegar a ser hasta de tres meses, también debido a que la Secretaría de la Hacienda Pública tiene que depositar recursos en el fideicomiso. En suma, las empresas concesionarias del servicio de transporte no solo reciben la mitad de la tarifa ordinaria por parte del programa, sino que además tardan hasta tres meses en recibir su pago.

3.4 ¿Los actores involucrados (funcionarios, operadores y choferes de transporte público) cuentan con las capacidades institucionales para sostener la intervención a largo plazo?

Parcialmente. La principal debilidad institucional entre el funcionariado para la operación del programa es la ausencia de un manual de organización y procesos que sea específico para Mi Pasaje. El equipo evaluador tuvo acceso a evidencia testimonial de personas beneficiarias que sugiere que el funcionariado público no cuenta con capacitación para implementar una intervención que atiende a personas con discapacidad, pues los medios de difusión del programa carecen de herramientas inclusivas como altavoces, sistemas de lectura y escritura táctil, entre otros. En lo que respecta a los choferes del transporte público, hay abundante evidencia de que no están debidamente capacitados para brindar un trato digno a la población beneficiaria del programa y de que no son suficientemente sensibles a las necesidades específicas de las personas adultas mayores y de las personas con discapacidad en su uso del servicio de transporte público.

Existe gran coincidencia entre la población estudiantil de que la calidad del servicio de transporte en el AMG es deficiente, especialmente debido al maltrato que sufren por parte de los conductores de las unidades. Esta actitud desconsiderada parece enfocarse hacia la población beneficiaria en cuanto los choferes se dan cuenta de que la persona porta los boletos o las tarjetas electrónicas del programa:

Incluso me ha tocado, porque tengo mi tarjeta en la mano, y pasa el camión y te ven raro o se dan cuenta que tienes tarjeta y se van de largo, porque me ven que tengo una tarjeta. Y se siguen, he visto en muchas ocasiones que se siguen de largo, entonces no la saco hasta que estoy arriba del camión. **[Mujer, estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2018]**

Pues ya lo habían comentado algunos; de que son muy groseros a la hora de recibir, de no darnos la parada. Porque ellos saben perfectamente en que lugares hay estudiantes y ni siquiera se paran; este problema lo acarreamos los estudiantes, ya sea día de Halloween, días de lluvia; o sea, de que ocupamos urgentemente el transporte y no nos dan la parada por simplemente traer boleto en la mano o la tarjeta. **[Mujer, estudiante, Zapopan, inscrita desde 2019]**

Los testimonios anteriores se confirman en los resultados de la encuesta telefónica a la población beneficiaria. Como se muestra en el cuadro 15, más de 35.2% de las personas reportaron que los choferes les han negado la parada o les han impedido abordar la unidad por el hecho de portar la tarjeta Mi Pasaje. Este problema se concentra sobre todo en la población estudiantil (41%) y en la población con discapacidad (40.3%) y un poco menos entre las personas de 65 años o más (28.5%).

Cuadro 15. ¿Alguna vez le han negado la parada o subirse al transporte público por traer la tarjeta de Mi Pasaje?

Respuesta	Porcentaje	Tipo de población		
		Estudiantil	Con discapacidad	Adulta mayor
Sí	35.2	40.95%	40.35%	28.50%
No	64.8	59.0%	59.7%	71.5%
Total	100	100	100	100

Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

La población estudiantil también comenta que los conductores de los camiones se rehúsan a aceptar las tarjetas como medio de pago, a menos que quienes las portan demuestren su condición de estudiantes (atribución que no está contemplada en las reglas de operación del programa) y que hay ocasiones en que las unidades de ciertas rutas carecen del lector de las tarjetas:

Es que yo he visto, que a mí me ha pasado, desde que tienes está, y está el aparato, la tarjeta de mi pasaje, no te la aceptan que la pases, sino tienes la credencial de estudiante. Y luego agarras las credenciales y checan si tiene el holograma o si esta “ponchada” y te la regresan de mala manera o hasta las tiran ahí mismo **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

Yo también tengo ese problema con los camiones, que en ciertas rutas no tienen el módulo para pasar la tarjeta y ahora sí que, los camiones que lo tienen, pues a veces que lo pasan, si hace como falso contacto o que no te acepta el Bieneval y los camioneros se ponen con una mala actitud y son groseros con la mayoría. **[Hombre, estudiante Guadalajara, inscrito desde 2017]**

La encuesta telefónica confirma que rechazar el uso de la tarjeta del programa es una práctica generalizada entre los choferes del transporte público, pues 46.5% de la población beneficiaria así lo reporta, especialmente la población estudiantil (53.4%).

Cuadro 16. ¿Alguna vez le han rechazado el uso de la tarjeta Mi Pasaje al subirse al transporte público?

Respuesta	Porcentaje	Tipo de población		
		Estudiantil	Con discapacidad	Adulta mayor
Sí	46.5%	53.42%	38.95%	39.75%
No	53.5%	46.58%	61.05%	60.25%
Total	100	100	100	100

Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

El principal motivo por el que los choferes rechazan la tarjeta del programa, según reportó la muestra general de personas beneficiarias en la encuesta y que se describe en el cuadro 3.4, es que la máquina lectora no sirve (50.5% así lo manifestó), aunque este motivo es predominantemente señalado por estudiantes (más de 60%) y, en menor medida, por la

población adulta mayor (poco más de 37%). El segundo motivo reportado en orden de menciones es que “la tarjeta está suspendida o desactivada” (23.1%). Sin embargo, al analizar la respuesta por tipo de población beneficiaria, se observa que este motivo de rechazo de la tarjeta se concentra entre la población adulta, para quien la suspensión o desactivación de la tarjeta es la principal causa de rechazo por parte de los choferes. La encuesta permite corroborar un comentario recurrente en los grupos de discusión: que los conductores ponen una cinta a la máquina lectora para evitar que las personas usuarias utilicen sus tarjetas (casi 11% reportó este motivo).

Cuadro 17. ¿Por qué motivo le han rechazado el uso de la tarjeta?

Respuesta	Porcentaje	Tipo de población		
		Estudiantil	Con discapacidad	Adulta mayor
La máquina no sirve	50.5%	60.10%	46.76%	37.11%
Los conductores le ponen una cinta a la máquina para que no la lea	10.9%	14.42%	7.15%	6.29%
La tarjeta está suspendida/desactivada	23.1%	7.69%	26.62%	44.65%
Otro motivo	15.5%	17.79%	19.47%	11.95%
Total	100%	100	100	100

Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

El mal funcionamiento de las máquinas lectoras instaladas en las unidades del transporte público es fuente de conflicto entre la población beneficiaria y los choferes, pues éstos les exigen el pago del importe total de la tarifa bajo amenaza de obligarles a abandonar la unidad. Hay personas que afirman que las máquinas lectoras presentan cintas que impiden introducir las tarjetas y con frecuencia se culpa de ello a los choferes. También hay menciones de actitudes irrespetuosas en general de los conductores, no necesariamente ligadas al asunto de las tarjetas. Los siguientes testimonios dan cuenta de lo anterior:

Los choferes de los autobuses son también igual de déspotas. Lo que pasa es que a veces no quieren subir a la gente; yo vivo en una esquina y las personas que tienen que pagar, hacen parada en una esquina y resulta que les hacen la parada y se van. Y luego los verdes, no los quieren bajar en esa esquina, hasta la otra. Y si no hasta bien lejos y hasta se enojan y luego, pues porque no quieren dejar bajar a las

personas donde ellos piden, se enojan si uno le dicen. **[Hombre, adulto mayor, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2019]**

Por la experiencia de mi papá, dice que a veces hasta lo bajan porque no tiene el dinero o la tarjeta no sirve. **[Hombre, adulto mayor, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2017]**

Pues eso dicen, pero ya le dicen a uno cuando ya pone la tarjeta, le tapan la cinta. Hay un muchacho de un verde que le pone la cinta para que uno no, y yo le dije a otro chofer 'oiga, tu compañero no me', dijo 'así es el', que no quiere tarjetas. **[Mujer, discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2018]**

Sí, esos rojos, las maquinas no sirven y no quieren recibir; más bien no quieren recibir las tarjetas de los Bienevales. Porque si ellos tienen convenio con eso de Mi Pasaje, pues claro que tienen convenio, porque ahí dice Mi Pasaje en los autobuses esos, según dicen. Entonces esas máquinas están mal, no están trabajando correctamente y yo pienso que a propósito para que nosotros paguemos. **[Hombre, discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014]**

Ahora bien, es posible afirmar, luego de una serie de testimonios durante entrevistas con funcionariado de SETRAN y personal de TISA, que el mal trato de los conductores hacia quienes utilizan algún subsidio del transporte en el nuevo sistema ruta-empresa puede deberse a una cultura inercial y prácticas arraigadas en ese gremio, pues aún existen dinámicas híbridas de pago de sueldos fijos y consideración del número de pasajes cubiertos en algunas de las empresas concesionarias. Ello tiene una implicación directa con respecto a los operadores, quienes tendrían incentivos personales de índole económica para cobrar los pasajes en efectivo.

3.5 ¿El programa está alineado con la política pública estatal en materia de asistencia social (criterio propuesto durante la sesión participativa)?

Parcialmente. Aunque el programa puede considerarse como parte del conjunto de acciones que integran al concepto de "Asistencia Social", el principal instrumento normativo de la política estatal en la materia no incluye explícitamente a los apoyos del programa como parte de los "servicios de asistencia social".

El principal instrumento jurídico de la política de asistencia social en el estado es el Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco publicado en febrero de 2019. En su artículo 3, el Código define el concepto de “asistencia social” de la siguiente manera:

Asistencia Social: el conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan a las personas su desarrollo integral, así como la protección física, mental y social de quienes se encuentren en condición de vulnerabilidad, desprotección o desventaja física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva. La asistencia social comprende acciones de promoción, previsión, prevención, protección y rehabilitación;

Puede argüirse que el subsidio al servicio de transporte que ofrece Mi Pasaje a sus tres poblaciones objetivo contribuye a mejorar sus circunstancias sociales, ya que los apoyos reducen el gasto en un servicio que les es esencial. Por ello, el programa puede considerarse parte de la política de asistencia social de Jalisco. Sin embargo, el artículo 4 del citado Código establece cuáles son los servicios de asistencia social y ninguno de ellos incluye apoyos al servicio de transporte público para por lo menos alguna de las poblaciones objetivo del programa¹⁴.

¹⁴ Los servicios explícitamente incluidos en dicho artículo son los siguientes: I. La atención a personas que por sus problemas de discapacidad o situación de calle, se vean impedidas para satisfacer sus requerimientos básicos de subsistencia y desarrollo; II. La atención en centros de asistencia social o albergues, así como en establecimientos especializados de atención a los sujetos de asistencia social de manera prioritaria, previstos en este Código; III. La promoción de bienestar y el desarrollo de acciones para la preparación de personas adultas mayores carentes de recursos; IV. El ejercicio de la tutela de personas incapaces, así como de representación y tutela de niñas, niños y adolescentes, en los términos de las disposiciones legales aplicables; V. La prestación de servicios de asistencia jurídica y de orientación social, a las personas que lo necesiten, especialmente a niñas, niños y adolescentes, adultos mayores, con discapacidad, incapaces, en situación de calle o jefes de familias monoparentales; VI. La realización de investigaciones sobre las causas y efectos de los problemas prioritarios de asistencia social; VII. La prestación de servicios funerarios a personas carentes de recursos; VIII. La orientación nutricional y la alimentación a personas de escasos recursos y a la población de zonas marginales; IX. La promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración social y familiar de la población con carencias, mediante su participación activa y organizada en acciones que se lleven a cabo en su propio beneficio; X. Promover e impulsar el desarrollo comunitario bajo la perspectiva de cultura de paz; XI. Las acciones que garanticen el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes y la satisfacción de sus necesidades; XII. La prestación de servicios de salud a personas sin capacidad económica para hacer frente a dichas necesidades; XIII. El apoyo con educación y capacitación laboral a los sujetos de asistencia social; XIV. La prevención del desamparo, abandono o maltrato y la protección a los sujetos que la padecen; XV. El apoyo a mujeres en períodos de gestación o lactancia, con especial atención a las adolescentes en situación de vulnerabilidad; XVI. La prevención de la discapacidad, la habilitación y la rehabilitación e integración a la vida productiva o activa de personas con algún tipo de discapacidad; XVII. Las acciones de apoyo a los migrantes en estado de vulnerabilidad, que transitan por el territorio de la entidad; y XVIII. Los demás servicios que tiendan a atender y complementar el

3.6 ¿El programa cuenta con estrategias para garantizar su sostenibilidad (criterio propuesto durante la sesión participativa)?

No. Como se señaló en la sección 3.3, una amenaza significativa para la sostenibilidad del programa es que no existe un respaldo fiscal suficiente para garantizar el derecho que dicha ley establece para que ciertos grupos poblacionales reciban un descuento de 50% sobre la tarifa regular del transporte público. El funcionariado responsable del diseño y operación del programa no ha identificado de manera explícita dicho riesgo y, por lo tanto, tampoco ha diseñado una estrategia para mitigarlo.

desarrollo de aquellas personas que por sí mismas no pueden satisfacer sus necesidades personales.

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

La estrategia de comunicación y difusión del programa es razonable, sin embargo presenta tres 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 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. La segunda es que no contempla canales de información de acceso universal sobre todo para personas con discapacidad. La tercera es que el programa carece de un mecanismo de comunicación frecuente con los beneficiarios, ya sea con fines de retroalimentación o bien, para dar seguimiento a las quejas tanto de los procesos administrativos en los que participan, como de la calidad del servicio de transporte público.

Valoración de la pregunta en una escala del 1 a 5: 3.65

Criterio de Valoración	Justificación	Estudiantes	Personas Adultas Mayores	Personas con Discapacidad	Total
a) Selección adecuada de mecanismos y canales de comunicación dirigida a cada una de las poblaciones beneficiarias	Existe una variedad de canales de comunicación con las personas beneficiarias, algunos son formales y otros informales.	0.33	0.33	0.33	1.0
b) Las convocatorias son difundidas con la anticipación y la duración requeridas para cada una de las poblaciones beneficiarias	Las convocatorias establecen periodos razonables para atender la recepción de solicitudes de refrendo para las tres poblaciones beneficiarias	0.33	0.33	0.33	1.0
c) Claridad y pertinencia de la información disponible sobre el Programa en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	Existe confusión sobre todo en los requisitos que deben presentar las personas con discapacidad y los estudiantes.	0.15	0.15	0.15	0.45

<p>d) Se mantiene una comunicación frecuente para fines de retroalimentación con las poblaciones atendidas</p>	<p>No se detectaron mecanismos de seguimiento a los beneficiarios.</p>	0	0	0	0
<p>e) La información que difunde el Programa contempla un acceso universal para cada una de las poblaciones beneficiarias</p>	<p>Las personas encargadas de transmitir la información en los módulos emplean criterios heterogéneos que impiden un acceso universal a la información.</p>	0	0	0	0
<p>f) La convocatoria es suficientemente amplia para garantizar la cobertura de las poblaciones objetivo de cada una de las modalidades del Programa</p>	<p>Se realiza la difusión de la convocatoria mediante mecanismos formales e informales que abarcan una gama amplia de herramientas tecnológicas y vías tradicionales.</p>	0	0	0	0
<p>TOTAL</p>		1.21	1.21	1.21	3.65

4.1 ¿Es adecuada la selección de mecanismos y canales de comunicación dirigida a cada una de las poblaciones beneficiarias?

Si. Existe una variedad de canales de comunicación con las personas beneficiarias, algunos son formales y otros informales. Las ROP de Mi Pasaje prevén dos tipos de convocatoria, para refrendo, es decir, para personas beneficiarias que actualizarán su estatus y para personas solicitantes. Sin embargo, las publicadas en 2020 únicamente son del primer tipo, pues a decir del área responsable del programa no se han abierto convocatorias para nuevos ingresos debido a la disponibilidad presupuestal. El equipo evaluador considera que no es claro a través de qué mecanismos ha habido nuevas incorporaciones al programa en sus tres tipos de población, por ejemplo, las altas correspondientes al segundo semestre de 2020, puesto que no se publicaron convocatorias para tal fin.

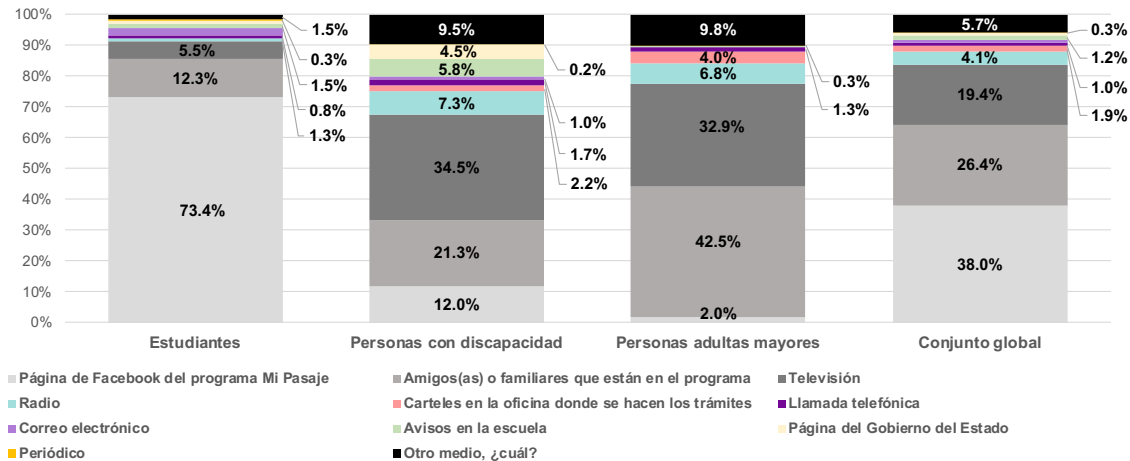
Las propias ROP del programa señalan que las convocatorias se realizarán en la página de internet de la SSAS y en los medios que ésta considere pertinentes. De acuerdo a entrevistas con la Dirección de Programas Estatales a cargo de Mi Pasaje, el medio principal son las redes sociales de la dependencia y la página web habilitada para tal fin (<https://programamipasaje.jalisco.gob.mx/>) que incluye la posibilidad de hacer un pre-registro o cita en el call center del número telefónico 33 3030 1224. Cabe señalar que las convocatorias del año 2020 únicamente admitieron refrendos, por lo que un filtro para el registro en el portal de internet fue registrarse con la Clave Única de Registro de Población, lo cual limitó la posibilidad de que se registraran personas no beneficiarias. En tal página es posible que las personas beneficiarias encuentran publicadas las convocatorias con requisitos y fechas para que se presenten a realizar su refrendo y recarga de pasajes en la tarjeta electrónica, así como la ubicación de los módulos dispuestos para tal fin.

Según testimonios de las coordinaciones regionales a cargo de la Dirección de Vinculación Regional, en sus oficinas brindan informes a las personas interesadas, publican la convocatoria y la colocan en lugares visibles de las instalaciones, la difunden en centros escolares o de atención a personas con discapacidad, e incluso a través de grupos de Whatsapp.

De acuerdo con información recabada por la encuesta aplicada a la población beneficiaria, el 74% de los estudiantes señaló haberse enterado del programa mediante la página de Facebook, mientras que únicamente 12% y 2% de población con discapacidad y personas adultas mayores, respectivamente, manifestó hacerlo por dicha red social (Gráfica 8). Las

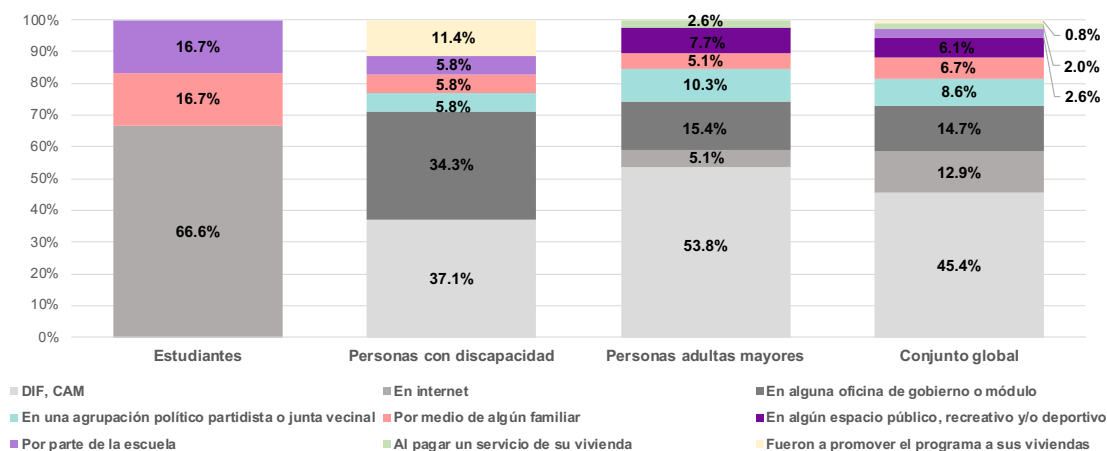
redes personales en el caso de estas dos poblaciones juegan un papel importante para enterarse del programa, pues 21% de personas con discapacidad y 42% de personas adultas mayores se enteraron por medio de amistades o familiares que son beneficiarios del programa. Un porcentaje superior al 30% de tales personas beneficiarias reportó haberse enterado por otros medios, siendo el DIF el más señalado (Gráfica 9).

Gráfica 8. ¿Por cuál medio se entera con mayor frecuencia sobre el Programa Mi Pasaje?



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

Gráfica 9. ¿Por cuál medio se entera con mayor frecuencia sobre el Programa Mi Pasaje? Otro medio, ¿cuál?



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

La información presentada se refuerza con lo señalado en los grupos de discusión con personas beneficiarias. Tratándose de personas adultas mayores y con discapacidad, se enteraron de la existencia del programa también por radio, televisión, charlas con conocidos o familiares, pues las relaciones vecinales juegan un papel notable para impulsar a las personas a que se inscriban al programa.

Es en Facebook; la de Mi Pasaje y no recuerdo cómo se llama la otra, es del Gobierno del Estado de Jalisco, no recuerdo su nombre. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

Yo me enteré porque en la secundaria fueron a dar, los de UNIRSE, a darnos folletos de inscribirnos a Mi Pasaje y ahí mismo venían los links y las páginas y todo, en el folleto. **[Hombre, estudiante de Puerto Vallarta, inscrito desde 2015]**

Yo que soy de Tlajomulco, igual, solamente en la página de Mi Pasaje, que yo me enteré por mis hijos, pues ellos están desde la secundaria; entonces cuando yo decidí estudiar, hice mi solicitud y fui aceptada, por eso desde entonces yo también soy beneficiaria. Pero yo lo conocí a través de mis hijos. **[Mujer, estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2018]**

Lo estaban anunciando en la televisión, lo estaban anunciando, en la radio, también algunos compañeros proporcionaron la información de que estaba abierta la convocatoria para nuevos estudiantes. **[Mujer, estudiante de Zapopan, inscrita desde 2019]**

Yo me di cuenta por la cuestión de una amiga que vivía en frente de mi casa y me dijo “estos si ocupa, los boletitos, anda a que te den, eres de bajos recursos, anda a que te den boletitos”. Y ya estuve yendo y ya estuve yendo y pues no. Estoy yendo desde el 2015, por ahí; vuelta y vuelta, y de aquí de la CONASUPO me mandaban a Plaza del Rio; y ya de allá de mandaban acá, a CONASUPO. **[Mujer, discapacidad por artrosis, inscrita desde 2018]**

Nosotros nos enteramos por la escuela de educación especial. La directora nos hizo mención de que estaba el programa y que podemos hacer el trámite para sacar el beneficio de Mi Pasaje. **[Mujer, cuidadora de persona con discapacidad, inscrita desde 2020]**

Por medio del radio nos enteramos que nos iban a dar, por empezar los Bienevales, empezamos con los Bienevales. Entonces ya de ahí nos dijeron que ya no nos iban a dar Bienevales, nos iban a dar una tarjeta, esa tarjeta se canceló, se canceló por un tiempo. Ya después nos volvieron a llamar, que ya había yo creo otro tema para la tarjeta y volvimos y es la que tenemos ahorita. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2016]**

4.2 ¿Las convocatorias son difundidas con la anticipación y la duración requeridas para cada una de las poblaciones beneficiarias?

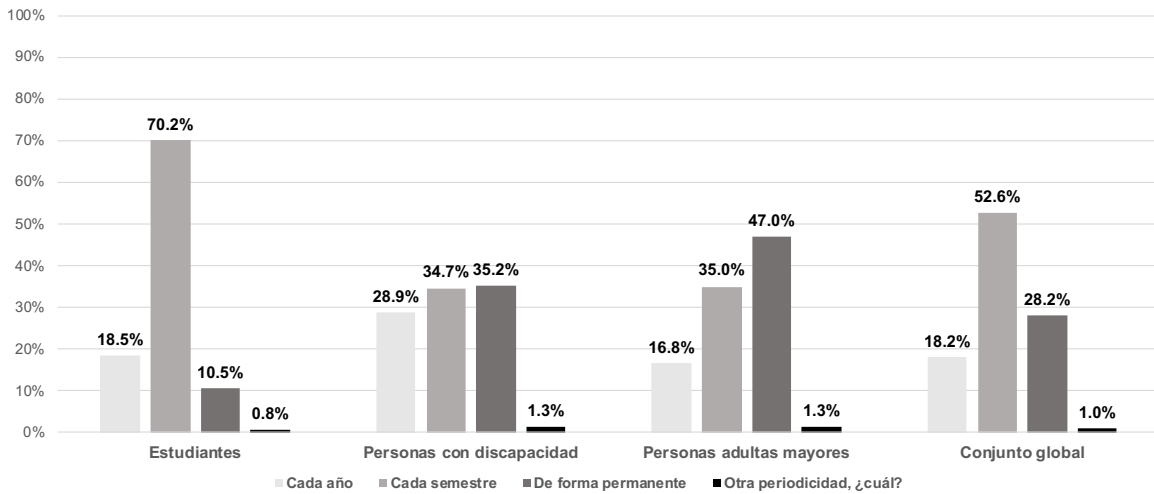
Si. Las convocatorias establecen periodos razonables para atender la recepción de solicitudes de refrendo para las tres poblaciones beneficiarias, según lo pudo constatar el equipo evaluador en la revisión documental y en entrevistas con funcionariado público de la Dirección de Programas Estatales y la Dirección de Vinculación Regional. Sin embargo, las personas beneficiarias manifiestan que una limitación de las convocatorias es que aunque éstas se publiquen, no siempre pueden ingresar al programa, a algunos les ha tomado años de espera.

Cuando entre a la universidad el programa no lo tenía porque es un problema que hay dentro del programa; que no es cada año, cada semestre, sino que los lugares disponibles son hasta nuevo aviso, y entonces por eso yo tengo el programa hace un año. **[Mujer, estudiante, Zapopan, inscrita desde 2019]**

En la escuela nada más nos dijeron los requisitos que se ocupaban para hacer el trámite; nos dijeron que se ocupaba comprobante de domicilio, el tipo de discapacidad, no recuerdo que otros documentos nos dijeron que tenemos que tener para agilizar. No fue fácil, quiero decirle que no fue fácil, porque yo también igual que algunas personas que estoy escuchando aquí, yo también tardé como dos años intentando hacer el trámite, aunque se llevaban los documentos, nada más nos decían que estábamos en lista de espera y que después se nos iba a hacer una llamada. Y si, yo tardé como dos años, hasta el 2020, que se integró Ale. **[Mujer, cuidadora de persona con discapacidad, inscrita desde 2020]**

Más aún, la información generada a partir de la encuesta muestra que las personas beneficiarias cuestionan la temporalidad de las convocatorias para nuevos ingresos, pues 52% consideran que deberían abrirse espacios cada semestre, 28% que de forma permanente y 18% que cada año (Gráfica 10)

Gráfica 10. ¿Cada cuando considera que se debería abrir la convocatoria para nuevas inscripciones?



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

4.3 ¿Es clara y pertinente la información disponible sobre el Programa en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias?

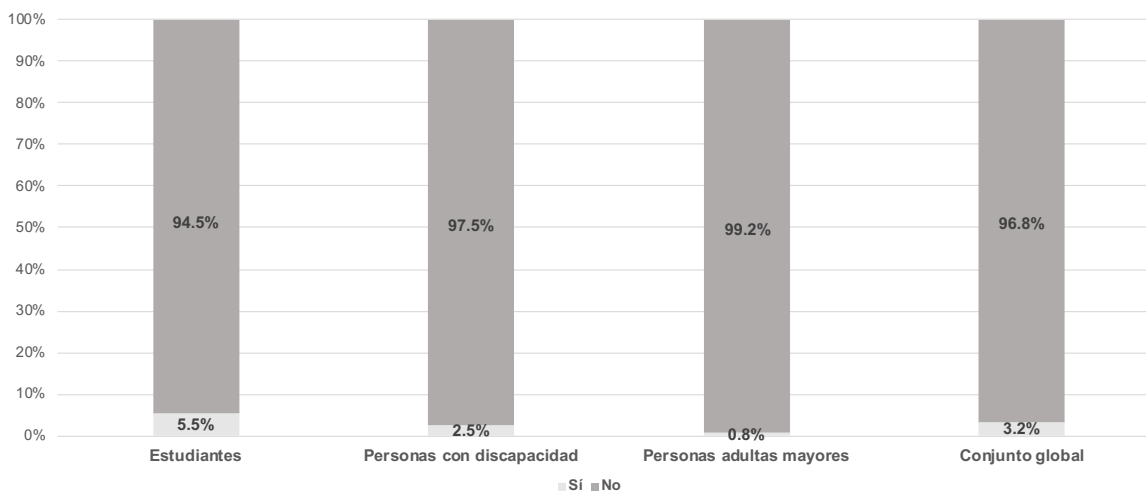
Parcialmente. Existe confusión en los requisitos que debe presentar la población beneficiaria, pues existe una falta de coordinación al interior de diversas dependencias de la SSAS y de éstas con la empresa TISA, pues se emplean criterios heterogéneos que impiden un acceso universal a la información, tal y como se explicitó en la pregunta 2. Más aún, el programa carece de una estrategia de información con las personas beneficiarias sobre temas relacionados con la prestación del servicio de transporte público, por ejemplo, los medios para presentar quejas e información sobre el seguro de viajero con el que se cuenta a través del pasaje electrónico, o bien, sobre los cuidados que deben tener con la tarjeta electrónica para que no sufra daños que impidan su lectura en los validadores de las unidades de transporte. El personal de TISA manifestó que las reposiciones más frecuentes que hacen de tarjetas electrónicas por mal funcionamiento, se deben a que las personas las doblan, las enmican y con ello les dañan el chip de lectura.

4.4 ¿Se mantiene una comunicación frecuente para fines de retroalimentación con las poblaciones atendidas?

No. El programa carece de un procedimiento explícito para dar seguimiento frecuente a los beneficiarios, ya sea con fines de retroalimentación del programa o bien de atención a quejas de naturaleza diversa, ya sea de tipo administrativo de los tramites que realizan o en cuanto al uso de transporte público. De acuerdo a la información recabada con el funcionariado público de diversas dependencias de la SSAS, de la Secretaría de Transporte y de TISA, aquellas que los beneficiarios realizan respecto de la atención recibida en los Módulos pueden reportarse directamente al correo electrónico de la representante legal y a un número telefónico de la citada empresa. Respecto de las quejas de los beneficiarios sobre el uso del transporte público, ya sea sobre el trato de los conductores, el funcionamiento de las tarjetas o alguna otra anomalía, pueden reportarlo mediante las redes sociales de la SSAS, así como a la Dirección de Programas Estatales, área que da seguimiento puntual ya sea ante la Secretaría de Transporte o TISA. Según entrevistas con funcionariado de la Dirección de Vinculación Regional, cuando los beneficiarios les presentan algún tipo de quejas, éstos desconocen cómo darles cauce, pues manifiestan que únicamente se les ha proporcionado un número telefónico y que es por sus propios medios que les dan seguimiento, por ejemplo, contactando a los concesionarios locales del transporte.

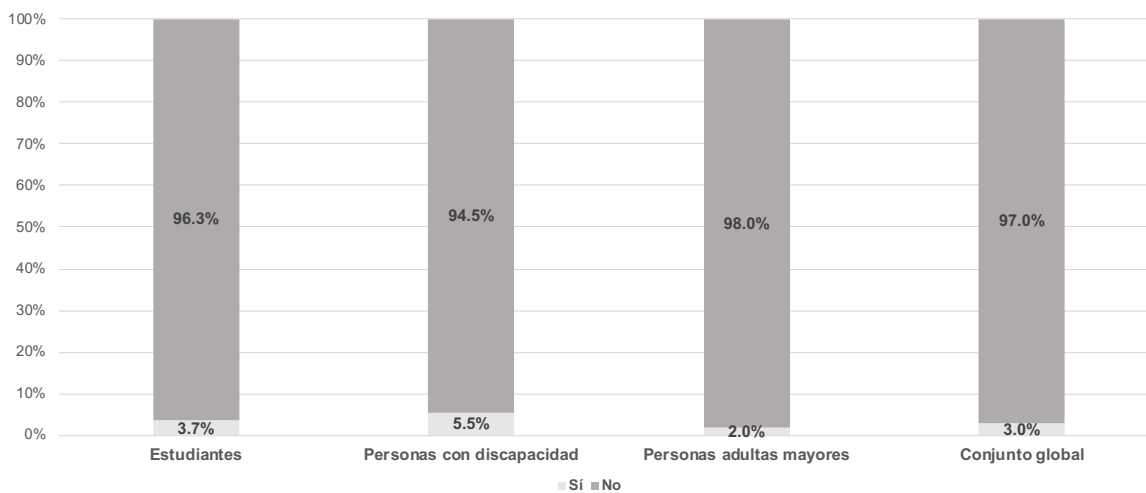
Según datos de la encuesta realizada por el equipo evaluador, el 96% manifestó no haber sido contactado por la SSAS para solicitarle información o actualizar sus datos (Gráfica 11), mientras el 97% de la población beneficiaria señaló no haber recibido comunicación para consultarle su opinión sobre el programa Mi Pasaje (Gráfica 12). Sin embargo, el equipo evaluador pudo confirmar que en el año 2020 la Dirección de Programas Estatales llevó a cabo una encuesta de satisfacción a 6,000 personas beneficiarias del Programa Mi Pasaje, cuya distribución fue 60% de personas adultas mayores, 30% estudiantes y 10% de personas con discapacidad.

Gráfica 11. ¿Me podría decir si ha recibido comunicación por parte del Programa para...?
c) Solicitud o actualización de información de usted como persona beneficiaria



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

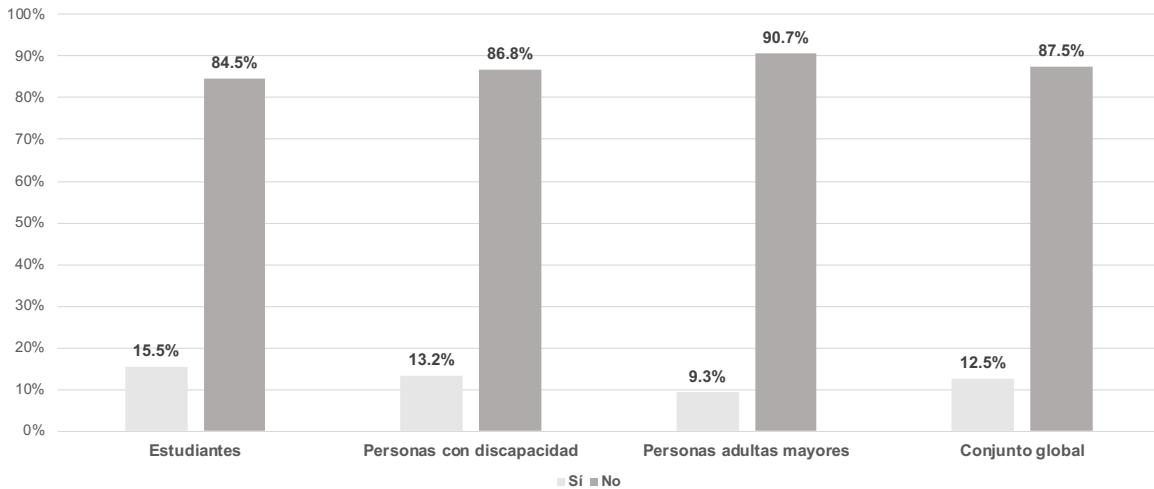
Gráfica 12. ¿Me podría decir si ha recibido comunicación por parte del Programa para...?
b) Consulta de su opinión sobre el Programa



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

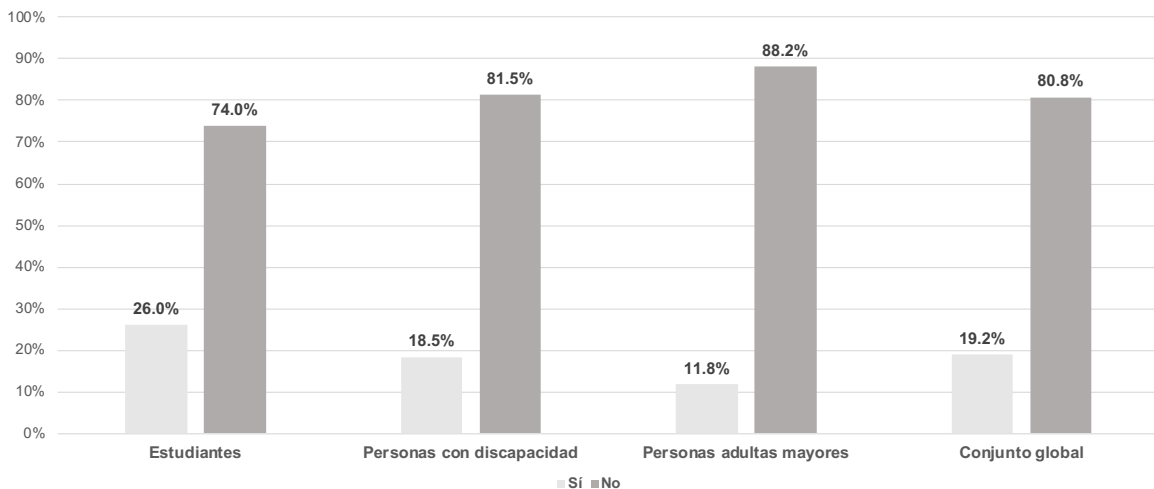
Ahora bien, el 87% de la población beneficiaria no sabe dónde presentar una queja respecto de la atención recibida por parte de las y los funcionarios durante el trámite para acceder o recibir los apoyos del programa (Gráfica 13) y el 80% desconoce donde hacerlo respecto del trato que reciben en las unidades del transporte público (Gráfica 14).

Gráfica 13. ¿Conoce en dónde puede presentar una queja sobre... al Programa Mi Pasaje?
a) La atención recibida por parte de las y los funcionarios durante el trámite para acceder o recibir los apoyos del Programa Mi Pasaje



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

Gráfica 14. ¿Conoce en dónde puede presentar una queja sobre... al Programa Mi Pasaje?
b) El trato que reciben en las unidades del transporte público



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

4.5 ¿La información que difunde el Programa contempla un acceso universal para cada una de las poblaciones beneficiarias?

No. Los canales de difusión del programa no contemplan medios de comunicación de acceso universal que consideren las diferentes discapacidades de la población objetivo. El equipo evaluador no pudo obtener evidencia de que los módulos cuenten con personal especializado en lengua de señas o bien que la información de las convocatorias esté disponible en braille para personas con discapacidad visual y mediante audios en la página web oficial donde se publican la convocatorias y requisitos del programa. Como se comentó en el apartado 2.1 las personas adultas mayores y las personas con discapacidad son quienes encuentran mayores dificultades para acceder a la información del programa.

4.6 ¿La convocatoria es suficientemente amplia para garantizar la cobertura de las poblaciones objetivo de cada una de las modalidades del Programa?

No. Las convocatorias publicadas en el año 2020 únicamente fueron para refrendos, es decir, no se han publicado para ingresar nuevos beneficiarios de las poblaciones objetivo.

En conclusión, es posible afirmar que los mecanismos de comunicación establecidos por el programa de manera formal hacen del conocimiento de las personas beneficiarias sobre los procesos de apertura de convocatorias, registros y entrega de los apoyos, no contemplan de manera diferenciada las necesidades de las poblaciones beneficiarias. La información que éstos reciben respecto de los requisitos para inscripción o refrendo suele ser heterogénea y confusa, sobre todo tratándose de la validez de la documentación que deben presentar las personas con discapacidad. Más aún, el programa carece de una estrategia de comunicación frecuente con las personas beneficiarias, por ejemplo, para informarles sobre que su pasaje electrónico cuenta con seguro de viajero, los cuidados que deben tener con las tarjetas, o bien, para conocer su opinión de los requisitos y trámites administrativos del programa, para dar seguimiento a las quejas respecto de la entrega de los apoyos y de la prestación del servicio de transporte público.

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

La valoración sobre el programa es muy positiva en cuanto al reconocimiento de los beneficios percibidos relacionados con ahorros que permiten destinar los recursos económicos del hogar a otras necesidades, así como el trato de las personas responsables de los procesos de inscripción y entrega de apoyos, aunque se identificaron diferencias en la aplicación de los criterios de validación de la documentación y solicitud de documentos que se vuelven a requerir como certificados médicos actualizados que se consideran áreas que podrían mejorarse a través de expedientes electrónicos. La periodización para reinscripciones es considerada adecuada siempre y cuando los plazos de inicio y fin cubran los meses completos del semestre y, por tanto, las necesidades de las poblaciones atendidas y, por otra parte, se encontró que los periodos discontinuos de convocatoria para nuevas inscripciones repercuten en el acceso oportuno al Programa. La cantidad de pasajes entregados no son suficientes para todas las personas beneficiarias por lo que se requiere analizar las características de la demanda de transportación de las distintas poblaciones objetivo y con respecto a la calidad del servicio del transporte este se aprecia regular, con referencia a actitudes negativas de las personas conductoras de las unidades del transporte hacia las personas beneficiarias del Programa, manipulación de las máquinas lectoras de las tarjetas o la falta de aceptación de las mismas, así como limitaciones en las condiciones de acceso universal de las unidades de transporte.

Valoración final en una escala del 1 al 5: 4.0

Criterio de Valoración	Justificación	Estudiantes	Personas Adultas Mayores	Personas con Discapacidad	Total
a) La población se declara satisfecha con la cantidad de apoyos otorgados en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	46.3% de estudiantes, 73.9% de personas con discapacidad y 80.9% de personas adultas mayores consideró suficiente el número de pasajes.	0.15	0.24	0.27	0.66
b) La población se declara satisfecha con la calidad de atención de las personas de entregar los apoyos en el caso de cada una de las	95.6% de estudiantes, 98.2% de personas con discapacidad y 97.7% de personas adultas mayores calificó como excelente el trato recibido por parte del	0.31	0.32	0.32	0.95

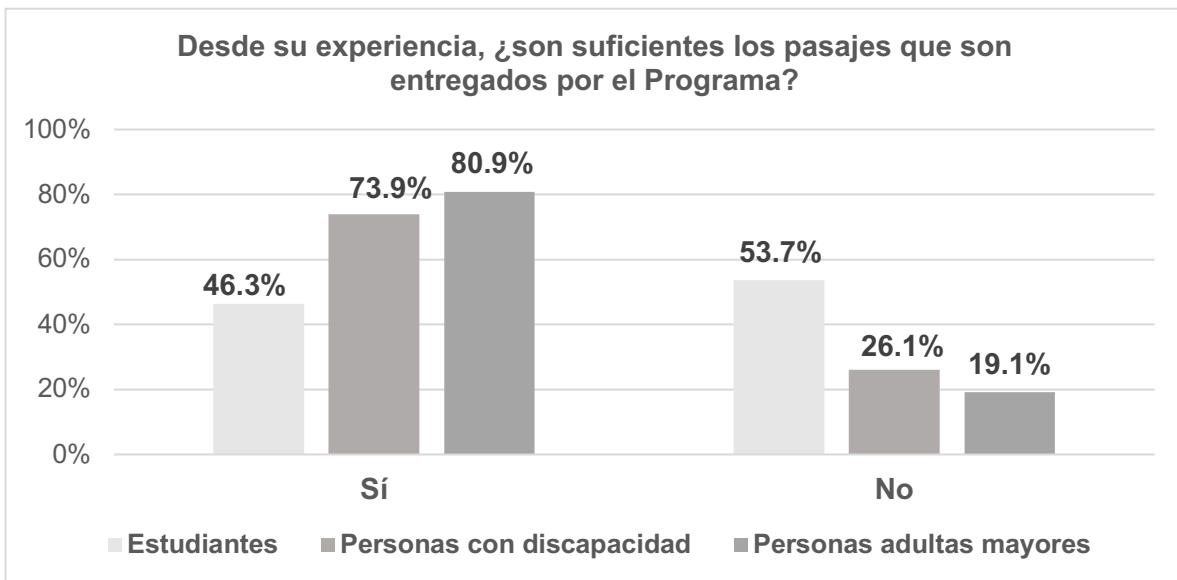
poblaciones beneficiarias	personal de la empresa operadora del transporte durante la entrega de apoyos.				
c) La población se declara satisfecha con los periodos establecidos para la entrega de apoyos en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	80.5% de estudiantes, 66.4% de personas con discapacidad y 69.6% de personas adultas mayores consideraron adecuada la periodicidad.	0.27	0.22	0.23	0.72
d) La población se declara satisfecha con la calidad de atención de las personas funcionarias encargadas de procesar las solicitudes en el caso de cada una de las poblaciones beneficiarias	94.7% de estudiantes, 98.2% de personas con discapacidad y 97.8% de personas adultas mayores calificó como excelente o bueno el trato recibido por parte de las personas funcionarias durante el proceso de solicitud de inscripción al Programa.	0.16	0.16	0.16	0.48
e) La población se declara satisfecha con la calidad del servicio de transporte público en el caso de cada una de las poblaciones	La calificación promedio otorgada al transporte público fue 6.3 atribuida por estudiantes, 7.0 por personas con discapacidad y 7.2 por las personas adultas mayores.	0.12	0.12	0.12	0.36
f) El Programa cuenta con instrumentos de medición sobre la satisfacción de cada una de las poblaciones beneficiarias	En entrevista con funcionarios del Programa se informó que actualmente llevan a cabo una encuesta para medir la satisfacción con el Programa.	0.17	0.17	0.17	0.50
g) La población valora positivamente algún cambio o mejoría en su economía a partir de recibir el programa	62.2% de estudiantes, 73.2% de personas con discapacidad y 86.0% de personas adultas mayores percibieron como principal beneficio el ahorro familiar.	0.10	0.12	0.15	0.37
TOTAL		1.28	1.35	1.42	4.0

5.1 ¿La población beneficiaria se declara satisfecha con la cantidad de apoyos otorgados por la intervención?

No. La encuesta reveló que la satisfacción en torno a la cantidad de apoyos varía según el tipo de población beneficiaria, en el caso de las personas estudiantes, sólo el 46.3% consideró que son suficientes, en contraste con el 80.9% de la población adulta mayor y 73.9% de la población con discapacidad para quienes sí es suficiente el número de pasajes que reciben.

Aunque esto podría parecer contradictorio al considerar los porcentajes de personas beneficiarias que declararon que han tenido pasajes sobrantes que no utilizaron en algún momento dentro su participación como derechohabientes del Programa y de forma previa al periodo de la pandemia, es decir, 35.0% de estudiantes, 20.0% de personas con discapacidad y 53.7% de personas adultas mayores, los datos son un reflejo de la heterogeneidad de los contextos de necesidad en cuanto a transportación cotidiana de las distintas poblaciones que atiende el Programa, ya sea por la frecuencia y motivos de viaje, así como las distancias y número de unidades que requieren utilizar para realizar los desplazamientos entre los puntos de origen y destino de sus viajes.

Gráfica 15. Suficiencia de la cantidad de pasajes entregados por el Programa.



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

A través de los grupos focales, es posible reconocer algunas de las causas por las que algunas de las personas que participan en el Programa bajo la modalidad de estudiantes requieren mayor cantidad de pasajes:

Quiero comentar que, por ejemplo, yo hago mis prácticas y si me mandan a una escuela mucho más lejos de donde yo vivo, entonces ya son 6 camiones al día o dependiendo; y yo tengo que utilizar esos boletos, porque sí es mucho el gasto. No sé mis compañeros aquí, si hacen sus prácticas, y también tienen que hacerlas lejos o no sé.

[Mujer, estudiante, Zapopan, inscrita desde 2019]

En Vallarta, donde yo estudio, que es Ixtapa; es una delegación que está un poco retirado. Entonces hay veces que tengo que tomar doble camión para poder tomar el camión que va hacia esa dirección. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

A mí lo que se me hizo mejor y práctico, lo de la tarjeta; que ya la respetan en los camiones, en el tren y hasta en las bicis. Solamente que lo malo es que nos han estado restando [número de pasajes], porque ya ve que antes estaba lo de la extensión, porque yo la tenía y cada vez va cayendo más el número de lo que nos están ofreciendo. **[Hombre, estudiante, San Pedro Tlaquepaque, inscrito desde 2015]**

Del mismo modo, a través de los grupos focales, se pudo advertir la preocupación de las poblaciones beneficiarias sobre la reducción de la cantidad de pasajes y el periodo que cubre la tarjeta, pues si bien, suponen que en el último calendario de 2020B pudo deberse a la situación de la contingencia sanitaria por COVID-19, aun así, hicieron comentarios sobre sus necesidades cuando terminen las medidas de confinamiento por la pandemia:

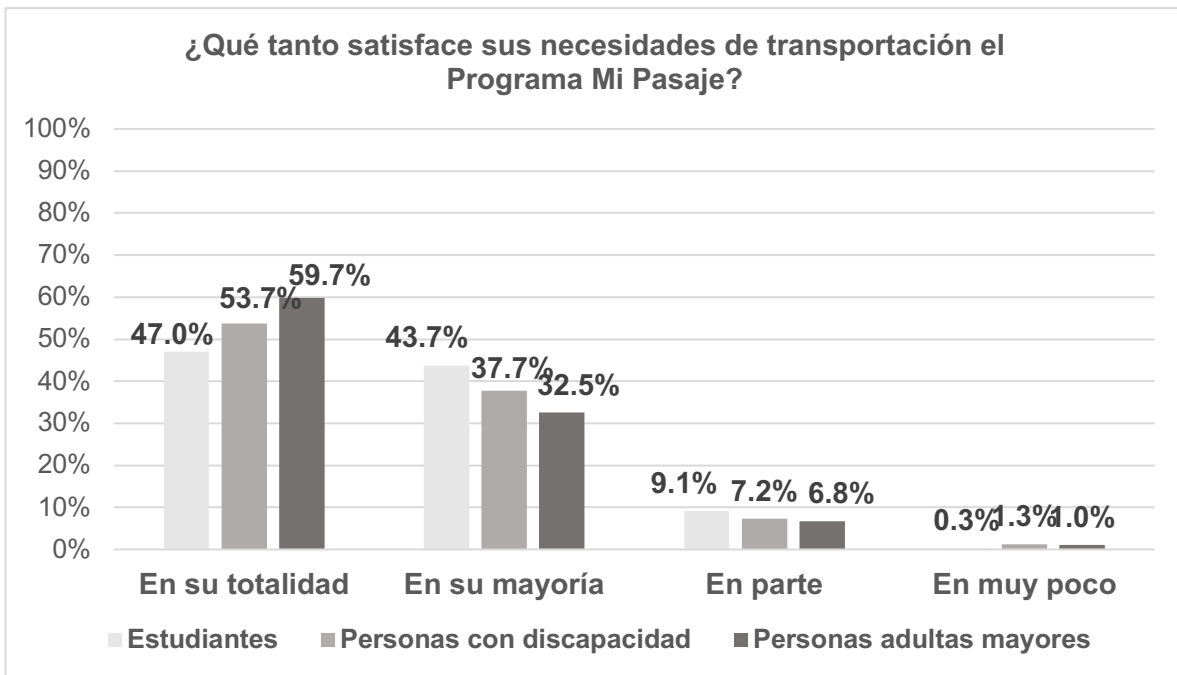
Sí, porque antes, me acuerdo con Bienevales, por la extensión me daban 399 o 400, no me acuerdo; y ya después con esta tarjeta, ya hasta la fecha nada más tengo 100. Y todavía me queda retirado el trayecto a mi escuela; que ahora no los he utilizado mucho por la pandemia, pero posterior, ya cuando empezamos a ir, sí se me van a acabar muy rápido. **[Hombre, estudiante, San Pedro Tlaquepaque, inscrito desde 2015]**

En agosto cuando fui, me dijeron que tenía como 180 pasajes y que me iban a poner 100, ya eran 280. Y no me fui a pasear mucho, ¿pues qué tanto usamos? Nomás de agosto a diciembre. **[Mujer, adulta mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2017]**

Mire, normalmente, por ejemplo, en nosotros, a veces venimos dos veces; pues son 4 diarios. Pero pues eso está fijado para dos diarios, sacando las cuentas son dos diarios; así de que hay veces que, si nos los acabamos mucho antes, entonces sí tenemos que pagar. **[Hombre, discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2020]**

Otra pregunta de la encuesta, contempló medir la satisfacción de las necesidades de transportación a través del Programa, en donde se observa que son los estudiantes quienes en menor medida alcanzan a solventar sus necesidades en su totalidad, lo cual coincide con la pregunta anterior sobre la suficiencia de la cantidad de pasajes, indicando en este caso que son poco menos de la mitad (47.0%) quienes satisfacen totalmente sus necesidades, mientras que 53.7% las personas con discapacidad y 59.7% de las personas adultas, según se puede observar en la siguiente gráfica.

Gráfica 16. Satisfacción de necesidades de transportación por parte del Programa.

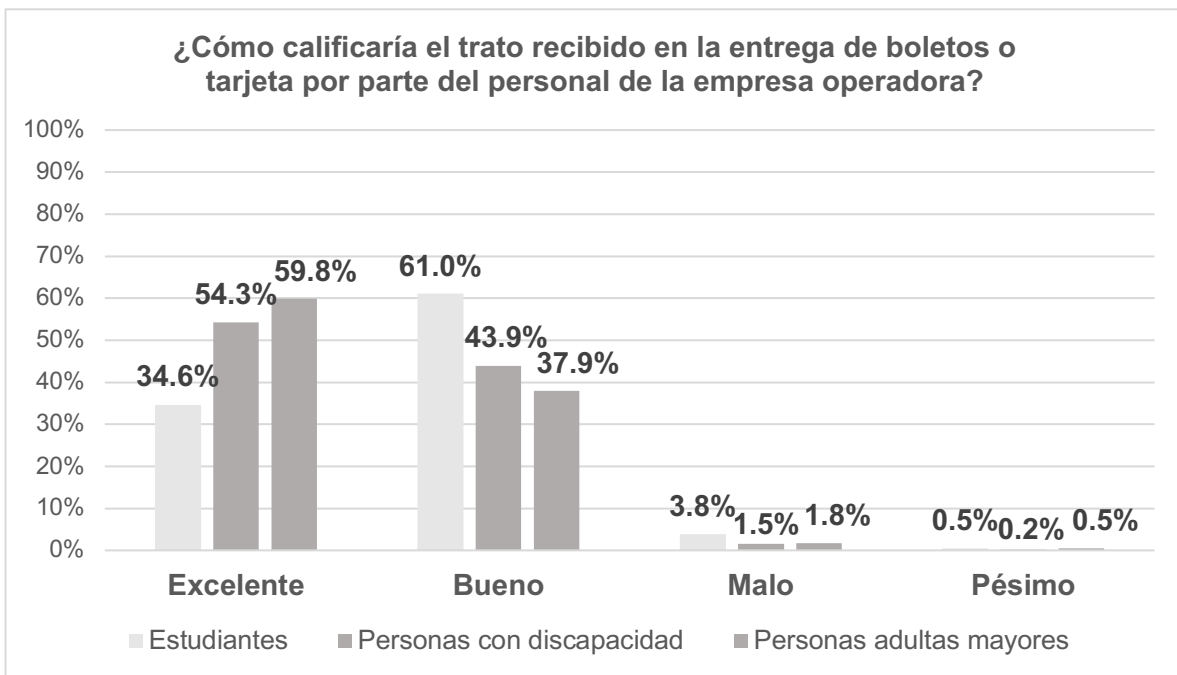


Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

5.2 ¿La población beneficiaria se declara satisfecha con la calidad de atención de las personas responsables de la entrega de los apoyos?

Sí. La calificación otorgada en cuanto al trato recibido por parte del personal de la empresa operadora responsable de la entrega de pasajes es positiva en términos generales si se suma la valoración de excelente y buena que alcanza más del 90% por parte de las tres poblaciones beneficiarias, sin embargo, la diferencia entre ofrecer una calificación excelente o buena podría explicarse a través de las percepciones recogidas a través de los grupos focales en donde señalaron que en ocasiones no han recibido un buen trato como se puede apreciar en algunos de los testimonios que se muestran después del gráfico 17.

Gráfica 17. Calificación del trato recibido durante la entrega de apoyos.



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

El único problema es que desgraciadamente, el personal que labora, hay unos que son muy déspotas. Lo tratan a uno como si fuéramos a pedir limosnas. **[Hombre, adulto mayor, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2017]**

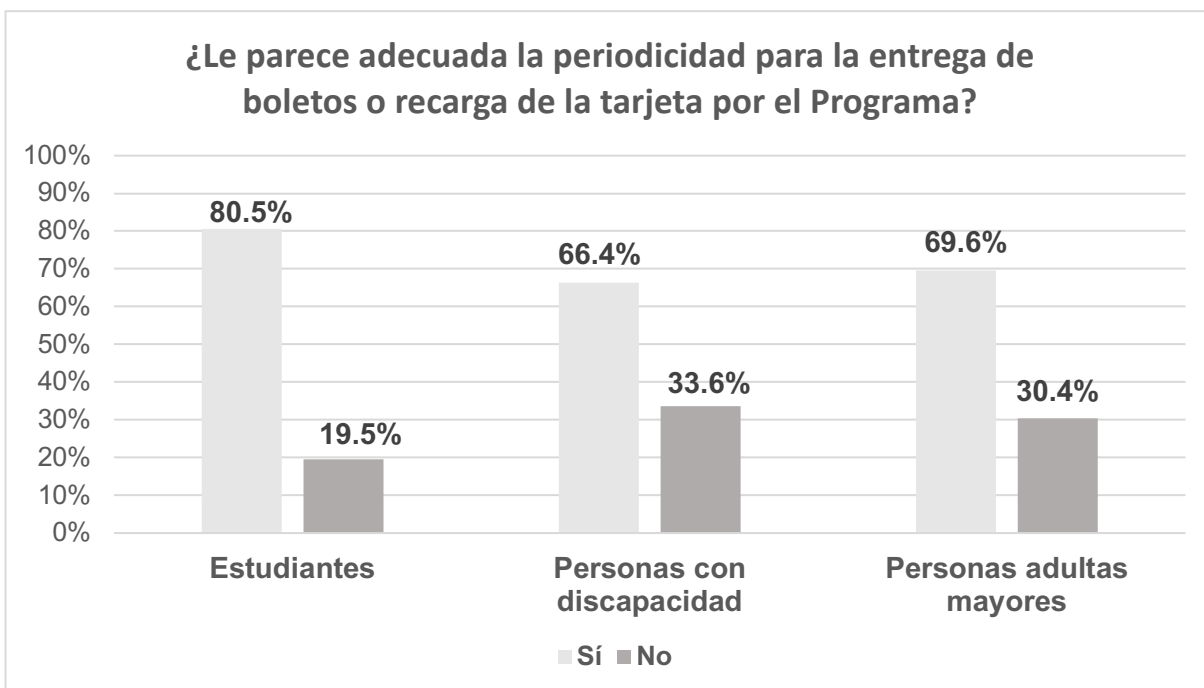
La gente que nos atendía eran algo complicados, para atendernos; a veces nos atendían de mala gana y pues mucha cosa había y de verdad que yo sí me molestaba. **[Hombre, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014]**

Otros comentarios que se recogieron en los grupos focales hicieron referencia a las condiciones de espera en los módulos en donde se realiza la entrega de apoyos:

Yo he visto varios módulos que tienen a la gente parada en el sol. Y eso es una preocupación por los adultos: que, con su condición, si estar en esa situación es complicado. Porque incluso sí me ha tocado ver a algunos que sí se marean o se ponen malitos; entonces a ellos sí considerarles sillas y toldos. **[Mujer estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2019]**

5.3 ¿La población se declara satisfecha con los periodos establecidos para la entrega de apoyos?

Sí. La periodicidad para la entrega de boletos o recarga de la tarjeta que se refiere a la apertura de convocatorias, para el 80.5% de las personas estudiantes les parece adecuada que sea cada semestre, mientras que, para las personas con discapacidad y personas adultas mayores, el porcentaje es menor, 66.4% y 69.6% respectivamente. Esto puede deberse especialmente a que la última convocatoria correspondiente al calendario 2020B, la reinscripción fue de agosto a octubre y la tarjeta fue válida sólo hasta el 28 de diciembre, lo cual redujo significativamente el periodo de uso. Otro aspecto que fue comentado en el grupo focal de estudiantes fue la entrega con fecha posterior al inicio del ciclo escolar, por lo que, durante las primeras semanas, los costos del transporte tuvieron que ser cubiertos directamente por ellos.

Gráfica 18. Periodicidad para la entrega de pasajes o recarga de la tarjeta.

Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

Mientras la periodicidad semestral para reinscripciones fue considerada adecuada por un porcentaje mayoritario (más del 60%) como se mencionó antes, hubo comentarios en relación con la incertidumbre y periodos prolongados para participar en convocatorias de nuevo ingreso en las sesiones de los grupos focales:

Cuando entré a la universidad, el programa no lo tenía, porque es un problema que hay dentro del Programa; que no es cada año, cada semestre, sino que es hasta nuevo aviso y entonces por eso tengo el programa sólo hace un año. Yo preguntaba si había para los de nuevo ingreso y no, solamente eran para los que ya lo tenían el programa. Entonces, pues me aventé casi 3 años, ahorita ya estoy por concluir mi licenciatura y hasta hace poco lo tuve programa. **[Mujer, estudiante, Zapopan, inscrita desde 2020]**

Yo estuve yendo y yendo y pues no. Estoy yendo desde 2015, por ahí, vuelta y vuelta...Y me desesperé, para qué le voy a negar. Me desesperé un rato, dejé de ir como un año y luego ahí voy otra vez y hasta el último me tocaron los boletitos. **[Mujer, discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2019]**

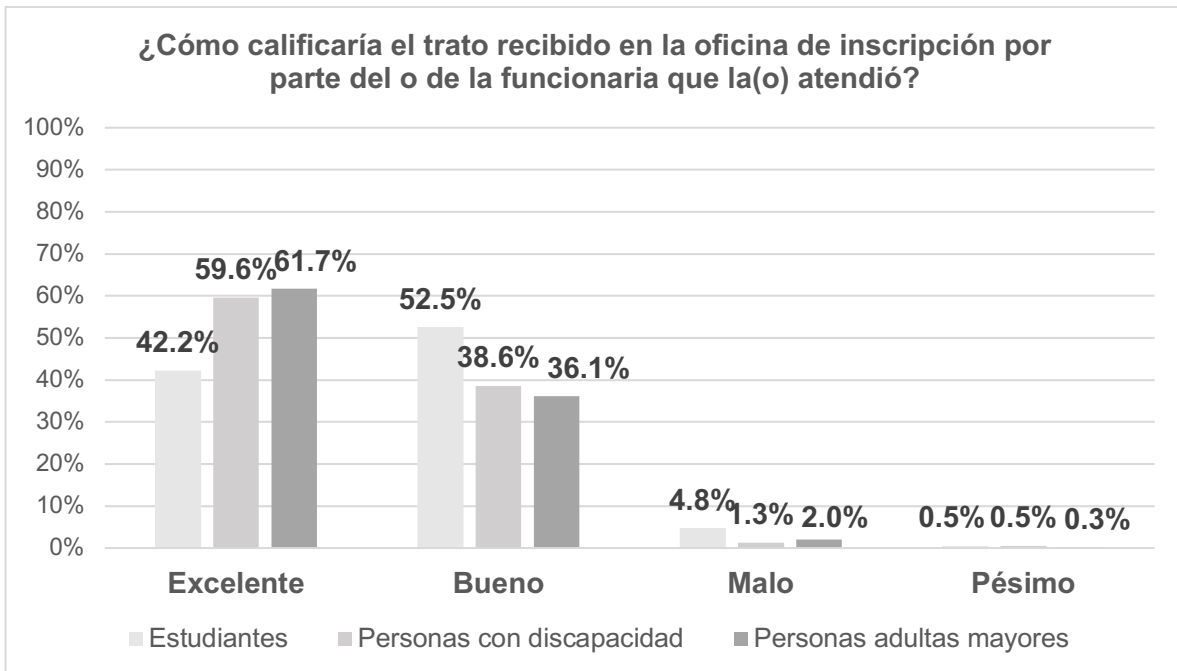
No fue fácil, quiero decirle que no fue fácil, porque yo también igual que algunas personas que estoy escuchando aquí, yo también tardé como

dos años intentando hacer el trámite, aunque se llevaban los documentos, nada más nos decían que estábamos en lista de espera y después se nos iba a hacer una llamada. Y sí, yo tardé como dos años, hasta el 2020 que se integró Ale. **[Mujer cuidadora de una persona con discapacidad, inscrita desde 2020].**

5.4 ¿La población se declara satisfecha con la calidad de atención de las personas funcionarias encargadas de procesar las solicitudes?

Sí. La percepción sobre la calidad de atención a través del trato brindado por las personas funcionarias durante el proceso de inscripción recibió una evaluación muy favorable entre quienes lo calificaron como excelente o bueno por gran parte de las personas beneficiarias: 94.7% de los estudiantes, 98.2% de las personas con discapacidad y 97.8% de personas adultas mayores.

Gráfica 19. Calificación del trato recibido en el proceso de inscripción.



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

A pesar de esta percepción muy positiva, en los grupos focales se recogieron comentarios que apuntaron la necesidad de homologación de criterios respecto a la documentación solicitada:

No nos dan la información completa, “oiga, pero vine ayer, ¿Por qué no me dijo?”, entonces así es, sí es difícil...Que nos digan los documentos correctos para no llegar ahí “que le falta otro papel” o hagan que vayas otra vez. **[Mujer, cuidadora de una persona con discapacidad, Zapotlán El Grande, inscrita desde 2020].**

De hecho, en la página también viene el listado de la documentación, pues fue allí donde yo vi que decía que el comprobante de pago era válido, pero no me lo aceptaron. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

Entonces en un lugar te pueden aceptar el Kardex sin problema, pero en otro lugar, en otros módulos te lo requieren firmado. **[Mujer estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2019]**

Respecto a dificultades para la entrega de documentación, 11.4% de estudiantes, 8.8% de las personas con discapacidad y 3.0% de las personas adultas mayores señalaron que habían tenido alguna, las cuales se describieron en el primer caso en cuanto a requisitos de las constancias escolares que dependiendo de la institución educativa no se corresponden con las que se emiten ya que no todas contienen firma, la solicitud de certificados médicos tratándose de discapacidades permanentes que no tendrían que solicitarse en procesos de reinscripción, por su costo y necesidad de recurrir a instancias especializadas que no siempre son de fácil acceso y el caso de comprobantes digitales de domicilio que al ser electrónicos no contienen un sello de pago.

Estas situaciones, se pudieron constatar en algunas de las expresiones que se registraron en los grupos focales:

En mi caso sí, de hecho, esta vez que fui, pues trato siempre de hacer la cita de mis hermanos junto con la mía, porque ellos son menores que yo; entonces llevé el comprobante de pago, pero nada más llevé el *voucher*, la copia y me dijeron que no. A pesar de que ahí tenía, pues que era de la institución, me dijeron que no, que “eso no era válido”. [...] Cuando según yo había visto que, pues eso también era válido, llevar el comprobante de pago, me dijeron que no. Entonces pues tenía que estar haciendo vueltas y vueltas para poder llevar la documentación, porque no me la aceptaron. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

Yo quiero comentar algo sobre esto, porque hay una muy mala organización a la hora de recoger nuestros beneficios. Porque por lo mismo que comenta la compañera; que van los alumnos de UdeG y llevan su *voucher*, o llevan el Kardex, pero les dicen “no, porque tiene que estar firmado por la escuela”, entonces los muchachos llevan horas ahí formados y todo, para que lleguen y los regresen. **[Mujer estudiante de Zapopan, inscrita desde 2019].**

Nos piden todos los papeles, todos los papeles te piden desde un principio, me los piden cada vez que vamos. Yo digo “no está bien eso, ¿para qué tanto papel? ¿para qué tanto trámite?”. Si ya tenemos el programa, si ya estamos inscritos, yo pienso que nada más sería cosa de que nos recargaran la tarjeta y ya ¿para qué nos hacen tener que ir a sacar copia de esto, copia del otro? Y a mí se me complica porque yo no puedo, eso sí, yo no puedo ver. **[Hombre, discapacidad visual, Zapotlán el Grande, inscrito desde 2014].**

¿Por qué nos piden certificado médico, si es de discapacidad, ¡aquí dice discapacidad! Y la discapacidad no se va”, ojalá que se pudiera cambiar una discapacidad, pero esa es permanente, desde que nace hasta que muere, va a tener el mismo diagnóstico. Entonces si yo pienso que, si deben de ser más flexibles y más ahorita que estamos en pandemia, que ya nos da miedo ir a un hospital para una consulta; si nada más es para hacer el mismo trámite y que nos consideren un certificado médico que ya tenemos, no lo podemos cambiar. **[Mujer, cuidadora de persona con discapacidad, Zapotlán el grande, inscrita desde 2020].**

Otros comentarios relativos al proceso de inscripción indicaron problemas de saturación en la plataforma digital, situación que en algunos casos podía ocasionar que no se lograra concretar completar el registro y con ello se perdía la oportunidad de ingresar en el programa, por lo que en esos casos solicitaban ampliar el plazo para llevar a cabo el registro si se detectan estos problemas. Asimismo, algunas personas beneficiarias indicaron las

dificultades para lograr la comunicación telefónica cuando quieren consultar información sobre la inscripción o concertación de citas.

5.5 ¿La población se declara satisfecha con la calidad del servicio de transporte público?

Parcialmente. Los datos muestran que las calificaciones promedio oscilan entre 6 y 7 en una escala del 1 al 10, en donde significa el valor mínimo y 10 el valor máximo como reflejo de un servicio de calidad regular en cuanto al estado, limpieza y frecuencia de paso de las unidades, los parabuses o sitios de espera de las paradas, el trato de las personas conductoras y las condiciones de acceso universal. Aunque estos aspectos podrían considerarse fuera del control del Programa, sí afectan directamente la calidad del acceso al derecho al transporte, de ahí la importancia de considerar alternativas de coordinación interinstitucional para incidir en su mejora.

Cuadro 18. Calificación sobre diferentes aspectos del servicio de transporte público.

ESTUDIANTES	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
a) El estado de las unidades del transporte	6.5	7.0	7.0	1.9
b) La limpieza de las unidades del transporte	6.0	6.0	7.0	2.0
c) El trato de los conductores del transporte público	6.6	7.0	8.0	2.0
d) La frecuencia de paso de las rutas	6.4	7.0	8.0	2.1
e) El respeto de asientos preferentes para personas adultas mayores y con discapacidad	6.6	7.0	9.0	2.6
f) Las condiciones de acceso universal como rampas, parlantes y otras facilidades para personas con alguna discapacidad	5.4	5.0	5.0	2.5
g) El estado físico de las paradas	6.2	7.0	8.0	2.2
Promedio total	6.3			
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
a) El estado de las unidades del transporte	6.9	8.0	8.0	2.2
b) La limpieza de las unidades del transporte	6.9	7.5	8.0	2.3
c) El trato de los conductores del transporte público	6.7	7.0	8.0	2.3
d) La frecuencia de paso de las rutas	7.0	8.0	8.0	2.3
e) El respeto de asientos preferentes para personas adultas mayores y con discapacidad	7.1	8.0	8.0	2.5

f) Las condiciones de acceso universal como rampas, parlantes y otras facilidades para personas con alguna discapacidad	6.8	7.0	8.0	2.4
g) El estado físico de las paradas	7.3	8.0	8.0	2.2
Promedio Total	7.0			
PERSONAS ADULTAS MAYORES	Media	Mediana	Moda	Desviación estándar
a) El estado de las unidades del transporte	7.2	8.0	8.0	2.0
b) La limpieza de las unidades del transporte	7.2	8.0	8.0	2.2
c) El trato de los conductores del transporte público	7.4	8.0	8.0	2.5
d) La frecuencia de paso de las rutas	6.9	7.0	8.0	2.2
e) El respeto de asientos preferentes para personas adultas mayores y con discapacidad	7.0	7.0	10.0	2.5
f) Las condiciones de acceso universal como rampas, parlantes y otras facilidades para personas con alguna discapacidad	6.4	7.0	8.0	2.6
g) El estado físico de las paradas	7.8	8.0	8.0	2.1
Promedio Total	7.2			

Fuente: Encuesta aplicada del 29 de enero al 8 de febrero de 2021.

Las tres poblaciones beneficiarias coinciden en calificar con el puntaje más bajo las condiciones de acceso universal como rampas, parlantes y otras facilidades¹⁵.

Mire, yo tengo amistades en España, tengo compañeros que ellos son ciegos y tengo grupos de WhatsApp por allá y ellos me platican que allá, todo camión trae un parlante y dice la ruta de camión que es, a donde va, e incluso en cada parada se van ellos en el camión y van diciendo, tal parada, tal calle, tal esto. Y eso esta excelente, que bueno que aquí hubiera eso, pero aquí, ya con que nos dijeron que ruta es. **[Hombre, discapacidad visual, inscrito desde 2014]**

No traen rampa, (depende de la ruta y no traen rampas), no traen rampas, hay muchos que, o sea, no traen rampas y hay muchas personas que ocupan que tengan rampa y no hay. Eso sí es cierto, no hay con rampa y según eso, dijeron que iban a meter camiones especiales con rampa y que; yo me he dado cuenta porque tengo amigos que ellos andan en sillas de rueda y a veces esperan hasta que pasa uno; uno que otro hay con rampa, pero duran muchísimo al pasar.

¹⁵ También se recibieron comentarios durante el levantamiento de la encuesta respecto a las dificultades para las personas débiles visuales para encontrar los lectores de tarjetas y hacer la colocación correcta.

[Mujer, cuidadora de persona con discapacidad, inscrita desde 2020]

El trato de algunas de las personas conductoras de las unidades del transporte público fue otro de los aspectos reiterados en los grupos focales como un aspecto que repercute en la calidad del servicio relacionado especialmente con la manipulación de los lectores de tarjetas y actitud negativa hacia usuarios de Mi Pasaje:

Cuando recién sacaron la tarjeta, a mí se me hizo padre porque nada más la tenía que pasar y ya pasabas al camión. Pero ya de un tiempo para acá, los choferes del camión, los aparatos, los tapaban con una bolsa para que no lo pasaras y no todos los camiones tienen el aparato para pasar la credencial, solo ciertas rutas y aún hay choferes que tapan con una bolsa el aparato para que no pases. Entonces tienes que pagar; y como ya no hay boletitos como los que daban antes, entonces ya no se puede implementar eso, uno tiene que pagar. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

Yo estoy de acuerdo, porque realmente a mí me ha pasado mucho, últimamente que salgo, los camioneros no aceptan la tarjeta o simplemente “pasa en rojo”, a pesar de que mi tarjeta todavía cuenta con tickets, pasa en rojo y uno tiene que estar pagando, o te dicen que no sirve, o no pasa o te inventan miles de cosas para que tu pagues. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

Hay algunos conductores, que cuando pasa la tarjeta, incluso me ha tocado ver que a muchos jovencitos les dicen “vete hasta atrás” y casi les dicen “ni te sientes”. Entonces no está bien que le hagan eso a nadie... incluso me ha tocado, porque tengo mi tarjeta en la mano, y pasa el camión y te ven raro o se dan cuenta que tienes tarjeta y se van de largo, porque me ven que tengo una tarjeta. Y se siguen, he visto en muchas ocasiones que se siguen de largo, entonces no la saco hasta que estoy arriba del camión. **[Mujer, estudiante, Tlajomulco de Zúñiga, inscrita desde 2019]**

Es que yo he visto, que a mí me ha pasado, desde que tienes está, y está el aparato, la tarjeta de mi pasaje, no te la aceptan que la pases, sino tienes la credencial de estudiante. Y luego agarras las credenciales y checan si tiene el holograma o si esta “ponchada” y te la regresan de mala manera o hasta las tiran ahí mismo. **[Mujer, estudiante, Puerto Vallarta, inscrita desde 2015]**

Me pasa como de 10 veces, 9 no me dan el boletito; cuando pago con mi tarjeta de Mi Pasaje. Y si les he confrontado y si me dicen que “hasta ahorita no les han dado indicaciones para que les estén dando boletos a los de esa tarjeta”, eso es lo que la mayoría me ha respondido. Los otros se limitan a decirme “no, no sé”. Digo “órale”, porque me ha

tocado ver accidentes y pues ya ve que ese es como el seguro, el boleto y cuando pase algo, ¿yo con que definiendo? **[Hombre, estudiante, San Pedro Tlaquepaque, inscrito desde 2015]**

... Y si veo que, si está haciendo la parada una persona de la tercera edad, no se para. **[Mujer, cuidadora de una persona con discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2020]**

Estaría bien un curso de discapacidad a los choferes darles un curso. **[Mujer, discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2019]**

Sí hay cursos, les dan cursos, pero lo que pasa es que meten a varios nuevos, seguidos. **[Mujer, cuidadora de una persona con discapacidad, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2020]**

Y luego te subes y te dicen pues búscale ahí, tú eres quien sepas, tú pon la tarjeta como quieras”, es todo lo que hacen. **[Hombre, adulto mayor, Zapotlán el Grande, inscrita desde 2019]**

Por la experiencia de mi papá dice que a veces hasta lo bajan, lo bajan porque no tiene el dinero o la tarjeta no sirve. Dice que hasta a veces lo bajan, no entiendo porque hasta los bajan. **[Mujer, Hija de un adulto mayor, Zapotlán El Grande]**

5.6 ¿El Programa cuenta con instrumentos de medición sobre la satisfacción de cada una de las poblaciones beneficiarias?

Sí. La Dirección de Programas Estatales entregó evidencia de la encuesta realizada vía telefonía a 6,000 beneficiarios del Programa Mi Pasaje durante los meses de noviembre y diciembre de 2020, cuya distribución fue 60% de personas adultas mayores, 30% estudiantes y 10% de personas con discapacidad en la cual se indagó sobre la satisfacción con la atención recibida en distintos procesos del Programa, así como la calidad del servicio del transporte público.

Es importante señalar que, durante el Taller de Análisis Participativo de Recomendaciones, una de las personas integrantes del Grupo Ampliado, por parte de la Secretaría de Transporte de Jalisco, sugirió establecer un acuerdo con el Instituto de Planeación y Gestión del Desarrollo del Área Metropolitana de Guadalajara (IMEPLAN) para identificar a usuarios de Mi Pasaje dentro de las mediciones periódicas que se realizan sobre la satisfacción de usuarios del transporte público y con ello, ampliar los instrumentos disponibles para la generación de información.

5.7 ¿La población valora positivamente algún cambio o mejoría en su economía a partir de recibir el programa?

Sí. El principal beneficio percibido fue el ahorro familiar por parte del 62.2% de estudiantes, 73.2% de personas con discapacidad y 86.0% de personas adultas mayores. A esto habría que agregarse que el 43.4% de las personas beneficiarias señaló que otros integrantes de sus hogares también participan en el Programa, lo cual incrementa su contribución a reducir los gastos destinados a transportación.

A través de los grupos focales, las personas estudiantes indicaron que los principales rubros a los que destinan los recursos que hubieran gastado en transportación son parte de colegiatura para quienes estudian en escuelas privadas, materiales, internet, equipamiento y alimentos que consumen en la escuela, mientras en el caso de las personas con discapacidad y personas adultas mayores mencionaron principalmente alimentos para el hogar.

En este caso como en otros ejercicios anteriores, la valoración general de las personas beneficiarias del Programa Mi Pasaje ha sido positivo de acuerdo a las mediciones disponibles, tal como lo muestra la Evaluación de Resultados del Programa Bienvenales para Estudiantes del año 2016 (Evalúa Jalisco, 2016), en donde una encuesta aplicada a una muestra estadísticamente representativa de 400 estudiantes encontró que 62.2% expresó tener una valoración muy positiva en torno al Programa.

En ese mismo año, la Evaluación Específica sobre la Percepción de Beneficiarios de Programas Públicos Estatales 2016 (Evalúa Jalisco, 2016), incluyó la pregunta sobre la satisfacción de distintas poblaciones beneficiarias, entre ellas estudiantes, personas con discapacidad y personas adultas mayores. Aunque la muestra aplicada fue diseñada por tipo de población beneficiaria y no por programa, por lo que los tamaños de muestra son menores, los datos que se pueden inferir de ella, permiten identificar una tendencia favorable, al arrojar que el 74.0% de estudiantes, 81.2% de las personas con discapacidad y 89.4% de las personas adultas mayores señalaron sentirse muy satisfechas con el Programa.

La encuesta aplicada como parte de la presente evaluación, vuelve a reflejar porcentajes que evidencian un nivel de satisfacción alto como se puede apreciar en la siguiente gráfica, en donde el 71.2% de estudiantes, 74.2% de personas con discapacidad y 63.2% de personas adultas mayores declararon sentirse muy satisfechos.

Gráfica 20. Nivel de satisfacción con el Programa Mi Pasaje.



Fuente: Encuesta aplicada del 23 de enero al 1 de febrero de 2021.

La lectura de esta valoración positiva puede hacerse a la luz de los beneficios percibidos, los cuales destacan principalmente el ahorro familiar y la posibilidad de cubrir sus necesidades de traslados.

La comunicación que mantiene el Programa con sus poblaciones beneficiarias refleja áreas de oportunidad de mejora, ya que sólo el 14.4% de las personas estudiantes, 25.3% de las personas con discapacidad y 35.3% de las personas adultas mayores la califica como excelente, lo cual puede encontrar como una de sus explicaciones, el bajo porcentaje de contacto con fines de brindar información sobre las fechas de convocatoria, retroalimentación o actualización de información de acuerdo al cuadro que se presenta después de la siguiente gráfica.

Esta comunicación podría ampliarse por medios electrónicos (correo electrónico, redes sociales y página de internet del Programa), especialmente con la población de estudiantes, quienes tienen casi en su totalidad (98.5%) acceso a internet en casa, escuela o celular. En los casos de la población con discapacidad y adulta mayor los medios más utilizados son la radio y televisión, así como las instituciones educativas y de servicios, así como en los espacios del transporte público y módulos de atención.

Por último, respecto a las recomendaciones realizadas por las poblaciones beneficiarias durante los grupos focales, estas se concentraron en la homologación de los criterios en la validación de documentación, reducir significativamente el número de documentos que se solicitan para revalidación a través de la digitalización, comunicación de las nuevas convocatorias a través de las escuelas, mayor empatía en la atención de los procesos de inscripción y entrega de los apoyos, capacitación inicial a personas conductoras del transporte público sobre las necesidades especiales de las personas con discapacidad y personas adultas mayores, así como para evitar la discriminación hacia estudiantes, generar estrategias de inclusión y supervisar el funcionamiento de los módulos lectores de tarjetas.

Pregunta adicional (6). ¿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 de una evaluación con participación?

Las percepciones de las personas que participaron durante el proceso evaluativo revelan algunas áreas débiles de la evaluación con participación en este ejercicio que se pueden considerar en el diseño y ejecución de otros proyectos. Mientras se valoraron de forma muy favorable aspectos relacionados con la contribución de esta dimensión participativa para reconocer el mapa y la complejidad de la coordinación de la red de actores, así como lograr una mayor comprensión de las necesidades de las poblaciones que atiende el Programa, se muestra que no tuvo el mismo alcance tan positivo, al menos no en la misma medida, en cuanto a su impacto para lograr un mayor conocimiento de la problemática, identificar alternativas de recomendaciones, estrechar relaciones entre los actores, profundización en la apropiación de conocimientos y aprendizajes, empoderamiento de las personas participantes e incrementar la pertinencia de las recomendaciones.

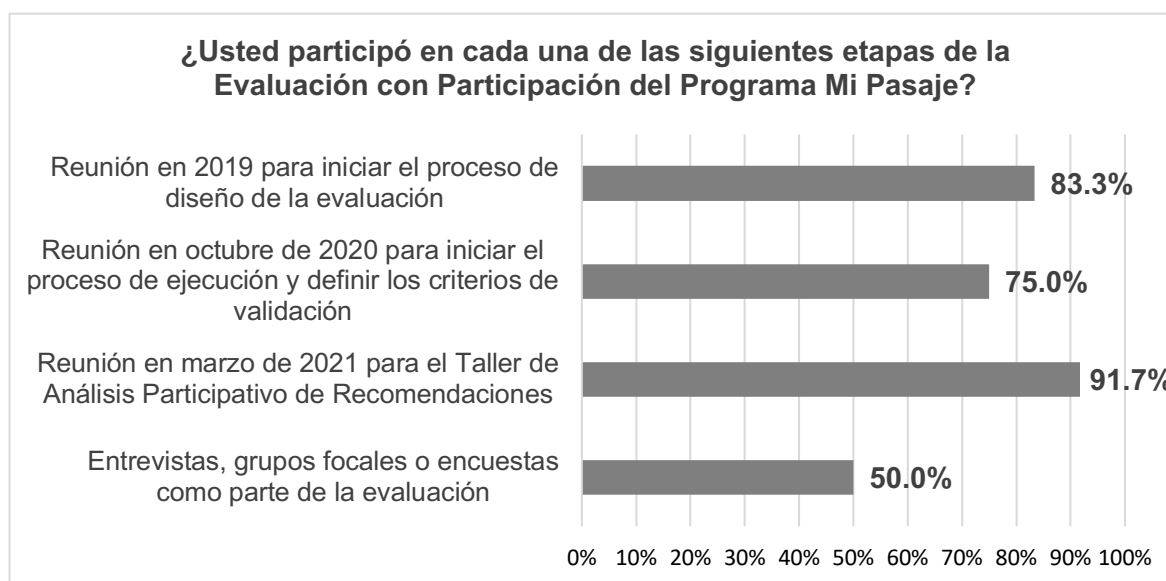
Escala del 1 al 5: 3.6

Criterio de Valoración	Justificación	Total
a) La evaluación con participación amplía la comprensión sobre las necesidades de las poblaciones que atiende el Programa.	83.3% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.833
b) La evaluación con participación permite reconocer el mapa de actores involucrados en el Programa.	91.7% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.917
c) La evaluación con participación genera mayor conocimiento sobre la problemática que atiende el Programa.	66.7% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.287
d) La evaluación con participación ayuda a identificar la complejidad y dificultades de coordinación entre actores.	75.0% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.323
e) La evaluación con participación permite identificar soluciones propuestas por los diferentes actores que intervienen en el Programa.	66.7% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.287
f) La evaluación con participación logra mayor apropiación de los conocimientos, aprendizajes y propuestas de mejora generados por la evaluación	58.3% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.251
g) La evaluación con participación incrementa la pertinencia de las recomendaciones	50.0% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.215
h) La evaluación con participación genera mayor empoderamiento de todos los actores del Programa	58.3% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.251

Criterio de Valoración	Justificación	Total
i) La evaluación con participación genera mejores relaciones entre actores del Programa	66.7% consideró que este objetivo se alcanzó "mucho"	0.287
TOTAL		3.649

Los distintos elementos contenidos en esta pregunta número 6, se responden a partir de la consulta en línea que se hizo a participantes del Grupo Ampliado, de los cuales, doce registraron sus opiniones, entre quienes se encuentran dos personas beneficiarias del Programa, cuatro personas funcionarias de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, cuatro personas funcionarias de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, una persona funcionaria de la Secretaría de Transporte y una persona de la empresa Tarjetas Integrales (TISA), la mayoría de ellos con una asistencia constante a los distintos espacios organizados para dialogar el diseño, plan de ejecución, resultados y recomendaciones, o bien, durante el proceso de recolección de información.

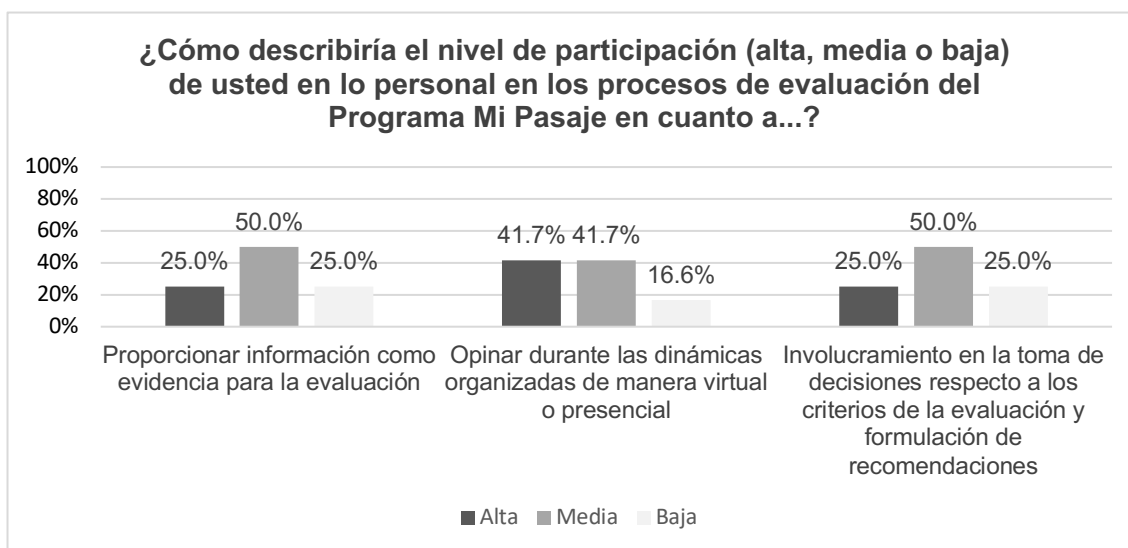
Gráfica 21. Participación en reuniones y acopio de información.



Fuente: Consulta en línea del 20 al 23 de abril de 2021.

El nivel de participación autopercibido es alto principalmente en cuanto a la expresión de opiniones y discusión de los temas de la evaluación, en tanto, como informantes o en la toma de decisiones se apreció un nivel medio, lo cual apuntaría a la necesidad de involucrar más al Grupo Ampliado en la recolección de evidencia, incluyendo el acompañamiento en las entrevistas o grupos focales, o alguna otra técnica de las que se consideren en el abordaje metodológico, así como establecer mecanismos puntuales de retorno sobre los documentos que contienen las formas en que sus aportaciones incidieron en decisiones relativas a cada etapa de la evaluación.

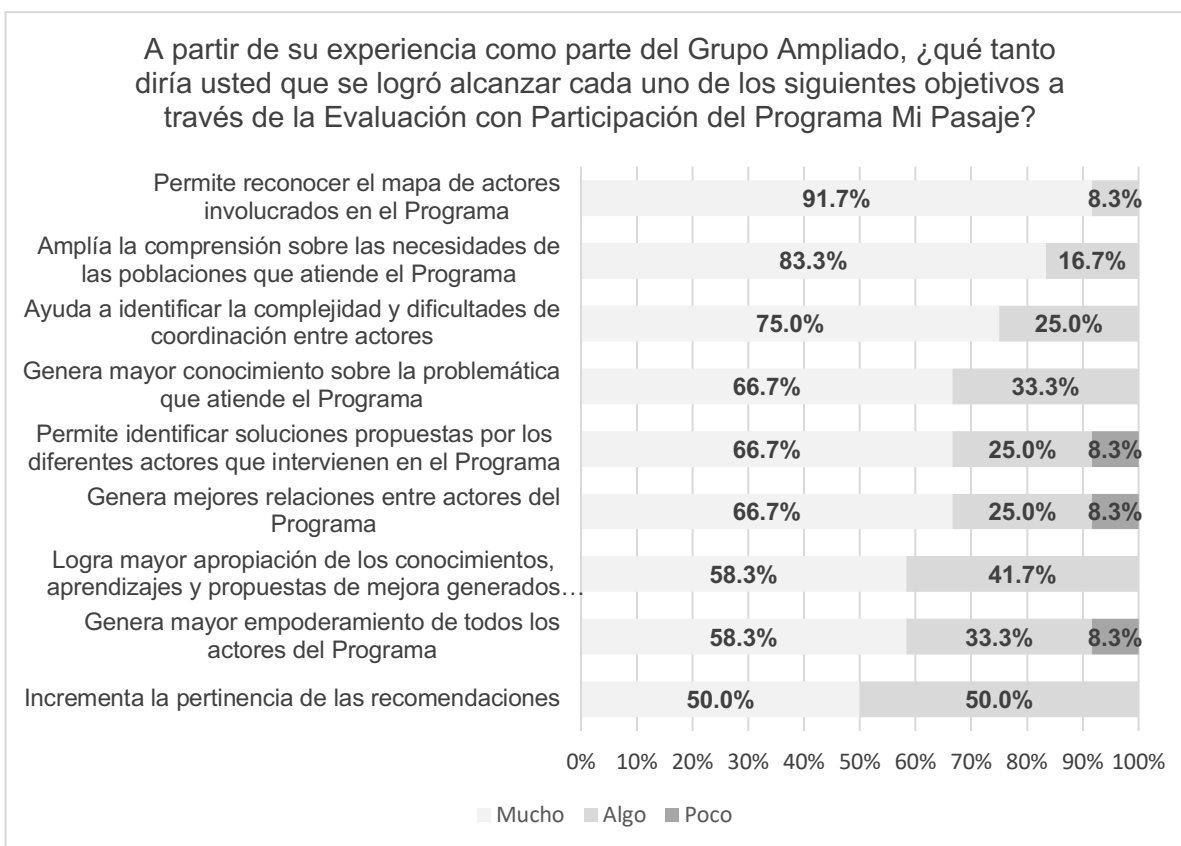
Gráfica 6.2 Nivel de participación en distintos procesos de la evaluación.



Fuente: Consulta en línea del 20 al 23 de abril de 2021.

Como se mencionó al inicio de la descripción de los hallazgos, la percepción sobre el grado de cumplimiento de los objetivos de la evaluación con participación y los aprendizajes que se pueden desprender de estos varían y ayudan a reflexionar sobre aquellas acciones que podrían emprenderse para aprovechar mejor los espacios participativos, lo cual se analizará en el caso de la revisión de cada uno de los criterios de valoración.

Gráfica 22. Percepción sobre logro de objetivos cumplidos.



Fuente: Consulta en línea del 20 al 23 de abril de 2021.

6.1 ¿La evaluación con participación amplía la comprensión sobre las necesidades de las poblaciones que atiende el Programa?

Este fue uno de los objetivos que se consideró cumplido en mayor medida y se podría explicar por la incorporación de las personas beneficiarias en las sesiones grupales sobre los temas de la evaluación, en donde sus aportaciones desde sus experiencias directas con el Programa ayudan a dimensionar la diversidad de contextos en los cuales la intervención contribuye o no a cubrir las necesidades de las tres modalidades de apoyo al transporte.

6.2 ¿La evaluación con participación permite reconocer el mapa de actores involucrados en el Programa?

Al igual que en el caso anterior, la reunión de la diversidad de actores en distintos momentos del proceso de evaluación facilita el reconocimiento de su función y encadenamiento de sus funciones, así como dificultades y oportunidades para trabajar de forma conjunta.

6.3 ¿La evaluación con participación genera mayor conocimiento sobre la problemática que atiende el Programa?

Este objetivo se percibió alcanzado en menor medida que la comprensión de las necesidades de las poblaciones atendidas, lo cual puede deberse a que la problemática requiere otras aproximaciones que ya se han tenido a partir de otros diagnósticos y evaluaciones previas del Programa.

6.4 ¿La evaluación con participación ayuda a identificar la complejidad y dificultades de coordinación entre actores?

Para la mayoría de las personas participantes, la evaluación con participación sí permite reconocer aquellos tramos de la intervención en donde la coordinación interinstitucional puede tener sus principales retos, ya que los actores escuchan las oportunidades y obstáculos que tiene cada uno para abordar procesos en distintos momentos.

6.5 ¿La evaluación con participación permite identificar soluciones propuestas por los diferentes actores que intervienen en el Programa?

En el ejercicio de evaluación se formaron grupos para la revisión de recomendaciones con el fin de facilitar el análisis de la amplia diversidad de los temas evaluados, sus hallazgos problemáticos y las alternativas para resolverlos, sin embargo, esto puede ocasionar que el análisis se fragmente y no se incluya a todas las personas involucradas, de ahí que sea importante valorar la celebración de varias sesiones de trabajo, o bien, reducir el número de temas para lograr mayor profundización y ponderación de las soluciones propuestas y sus consecuencias.

6.6 ¿La evaluación con participación logra mayor apropiación de los conocimientos, aprendizajes y propuestas de mejora generados por la evaluación?

Si bien, la respuesta se comparte entre quienes piensan que se logró mucho o algo, esta apropiación podría fortalecerse con una retroalimentación más sistemática dirigida al Grupo Ampliado, aun durante las etapas de sistematización y análisis de información que esté llevando a cabo el equipo evaluador externo con la intención de sostener un diálogo y motivación sobre los beneficios de la evaluación con participación.

6.7 ¿La evaluación con participación incrementa la pertinencia de las recomendaciones?

La aportación relacionada con la pertinencia de las recomendaciones no resultó tan favorablemente apreciada, sin embargo la experiencia del taller, permitió generar cambios y puntualizaciones que enriquecieron la mirada del equipo evaluador externo, en este sentido, faltó integrar un informe que socializara todos los ajustes que se realizaron después de la retroalimentación colectiva recibida, en donde se advirtió en algunos casos desacuerdos que originaron nuevas entrevistas para aclaraciones y correcciones.

6.8 ¿La evaluación con participación genera mayor empoderamiento de todos los actores del Programa?

El empoderamiento de los actores se percibió por la mitad de los participantes que se logró en gran medida, mientras la otra mitad parcialmente, esto a la luz de las reuniones en donde se abren espacios que ayudan a mostrar posturas que pueden ser opuestas, pero que bajo una lógica de horizontalidad es posible conciliar o gestionar las diferencias. Sin embargo, también es importante reconocer que existe una asimetría de información entre los actores y esto puede reducir el potencial de empoderamiento, lo cual debe tomarse en cuenta en futuras evaluaciones que exigen compartir información que establezca marcos de referencia más comunes.

6.9 ¿La evaluación con participación genera mejores relaciones entre actores del Programa?

Para dos terceras partes de quienes respondieron el formulario sobre las lecciones aprendidas, la evaluación sí promovió esta vinculación, lo cual se pudo realizar a través de los diferentes encuentros, aunque la virtualidad presenta algunas limitaciones que a través de sesiones presenciales se podrían estrechar aún más las redes de colaboración.

Como conclusión y atendiendo los comentarios recibidos, la evaluación con participación debe buscar el equilibrio de las participaciones de todas las partes, propiciar el entendimiento de los programas en su eslabonamiento interinstitucional de manera coherente y a través de una mirada sistémica, adaptar los métodos de recolección para que se utilicen de forma pedagógica, accesible y lúdica, en donde se incremente el número de personas beneficiarias y personal operativo del Programa sujeto a evaluación dentro del Grupo Ampliado y, por último, establecer estrategias que permitan gestionar de forma más eficiente los tiempos de duración de los procesos de evaluación mediante una agenda concertada y revisada por una comisión del Grupo Ampliado.

Del mismo modo, se sugirió enfocar las evaluaciones con participación en uno o en un número reducido de aspectos del programa, ya que la pluralidad temática se complejiza al conjugarse con la multiplicidad de actores y la intensidad que se requiere en las interacciones, aumentando el riesgo de dispersión y prolongación en la gestión del tiempo destinado para su abordaje.

V. Conclusiones

Esta evaluación ha permitido reconocer las principales fortalezas y debilidades del programa Mi Pasaje. Desde la perspectiva del equipo evaluador, su fortaleza más evidente es que la intervención ha logrado identificar 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 de un subsidio en especie. El programa ha conseguido mejorar el ahorro familiar, liberando recursos para que las personas cubran otras de sus necesidades más importantes. Sus tres poblaciones beneficiarias valoran positivamente la existencia del programa precisamente por esa razón, ya que consideran que sus apoyos contribuyen a reducir el impacto económico del gasto de transportación, aunque ello varía en función de la frecuencia en el uso del servicio.

Desde luego, el programa enfrenta retos muy significativos para su sostenibilidad. Quizá el más complejo de ellos tiene que ver con la percepción de una mala calidad del servicio de transporte público que recibe no solo su población beneficiaria, sino en general quienes lo utilizan cotidianamente. Esta evaluación presentó evidencia muy amplia de que los choferes de las unidades del transporte público no tratan con amabilidad a la población usuaria, aunque de manera reiterada se señaló que ello ocurre particularmente en el caso de la población objetivo del programa. Una de las fuentes de tensión entre choferes y personas beneficiarias es el mecanismo de pago preferencial, es decir las tarjetas inteligentes a través de las cuales el programa entrega los apoyos. Hay diversos testimonios de que las máquinas lectoras en algunas unidades de transporte rechazan las tarjetas, pero también hay señalamientos de que son los propios choferes quienes inhabilitan las máquinas para evitar que personas beneficiarias del programa las utilicen. Algunos choferes tampoco son sensibles a las necesidades de la población adulta mayor y de las personas con discapacidad, quienes requieren que se les respeten los lugares asignados a ellas en las unidades de transporte, que los choferes estén al pendiente de su seguridad durante el abordaje y conducir la unidad con precaución. Finalmente, el sistema de transporte público no ha cuidado que sus unidades estén debidamente equipadas con la infraestructura necesaria para personas con discapacidad. Evidentemente no puede atribuirse al programa responsabilidad directa por las deficiencias del sistema de transporte público en el estado, pero tampoco puede permanecer indiferente ante aquellas, pues afecta directamente en la calidad de acceso del derecho al transporte contemplado en la Ley de Desarrollo Social

para el Estado de Jalisco. Por lo menos, el programa podría actuar como promotor de los intereses de su población beneficiaria ante el sistema de transporte público, pues más allá del apoyo económico, lo que está en juego son los derechos de una población socialmente vulnerable.

Un segundo reto para la sostenibilidad del programa tiene que ver con el hecho de que los recursos públicos con los que opera cubren únicamente la mitad de la tarifa de transportación, quedando el resto a cargo de las empresas concesionarias, así como su insuficiencia para abrir espacios de nuevo ingreso lo que provoca la exclusión de personas que cumplen con los criterios de elegibilidad. El tercer reto más significativo para el programa es el alto costo del sistema interoperable de pago preferencial, pues por cada peso de apoyo entregado a una persona beneficiaria, la operación del sistema cuesta aproximadamente 26 centavos. Dicho, en otros términos, el costo de mantener el sistema de pago preferencial representa una cuarta parte del subsidio del programa, cifra que el equipo evaluador considera demasiado alto, dada su baja eficacia: más de la mitad de quienes reportaron rechazo de sus tarjetas manifestaron que la razón fue por que las máquinas lectoras no funcionaban. Por tanto, es esencial que el funcionariado responsable del diseño y operación del programa considere estos retos y desarrolle estrategias para hacerles frente.

El cuarto reto se relaciona con la comunicación que mantiene el Programa con las personas beneficiarias, la cual presenta limitaciones que generan incertidumbre especialmente en cuanto a los periodos de apertura de las convocatorias para el refrendo semestral y nuevas inscripciones que requerirían del establecimiento de plazos predefinidos en el año y un registro más riguroso a través de validación automática de la información que garantice la captura de por lo menos un dato de contacto verificable en el Padrón Único de Beneficiarios (PUB) para fortalecer el vínculo informativo. Un quinto reto relacionado con el anterior es la reducción del plazo que cubre el Programa debido a fechas de inicio con demora o cierre anticipado de la activación de la tarjeta lo que ocasiona subutilización e intermitencia en el acceso al derecho al transporte.

El sexto reto se refiere a la necesidad de establecer mecanismos de supervisión en la aplicación de criterios homologados para transmitir información y llevar a cabo la validación de documentación y la digitalización de expedientes que faciliten la actualización puntual para los casos de refrendo de acuerdo a las propias Reglas de Operación tanto en los

módulos instalados en el Área Metropolitana de Guadalajara como en los municipios del interior del estado.

Un séptimo y último reto apunta la complejidad de la coordinación interinstitucional del Programa entre diversas instancias, la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, la Secretaría de Transporte de Jalisco y las empresas concesionarias del transporte público para lograr la implementación de un sistema de monitoreo a través de reportes que retroalimenten con oportunidad fallas en cualquier parte del proceso de la operación del Programa desde la experiencia de las personas beneficiarias con el propósito de desplegar una atención oportuna con la colaboración de las partes involucradas.

VI. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones fueron elaboradas por el equipo evaluador y fueron retroalimentadas con la participación del Grupo Ampliado durante el Taller realizado el día 17 de marzo de 2021.

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

Hallazgo	Recomendación	Plazo
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Mediano</p>
<p>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.</p>		
<p>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).</p>	<p>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</p>	<p>Corto</p>

se integre en las ROP 2022 del programa.

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.

Que la Dirección de Planeación Programática y la Dirección de Programas Estatales de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social realicen adecuaciones (tomando como base la trazabilidad del uso de transporte público de las personas beneficiarias) para:

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

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.

Que la Dirección de Programas Estatales se apegue de manera estricta al calendario de entregas de los apoyos y lo informe anticipadamente a las personas beneficiarias y solicitantes.

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

Hallazgo	Recomendación	Plazo
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.	Que la Dirección de Planeación de SASS diseñe un Manual de Procesos específico para el programa y lo socialice con los actores involucrados en la implementación del Programa.	Corto

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.

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 (por ejemplo, compartiendo bases de datos de estudiantes inscritos con la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría de Educación Jalisco).

Corto

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

Hallazgo	Recomendación	Plazo
<p>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.</p> <p>Ello impide estimar el grado de suficiencia de los recursos en cada área que interviene en los procesos del Programa.</p>	<p>Que la Dirección Administrativa de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social establezca un sistema de información contable y financiero 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.</p>	<p>Corto</p>

<p>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, así como un acceso fragmentado del derecho al transporte público, ya que una parte de la población queda excluida cuando no se abren nuevos ingresos o accede sólo con un 50% de subsidio (tarjeta amarilla).</p>	<p>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.</p>	<p>Mediano-largo</p>
<p>El “Sistema Interoperable de Recaudo Preferencial para los Sistemas de Transporte del Área Metropolitana de Guadalajara y Ciudades Medias del Estado de Jalisco” tiene diversos proveedores de máquinas validadoras en las unidades de transporte público, en donde se siguen presentando rechazos en las tarjetas que portan las personas beneficiarias del Programa.</p>	<p>a) Que, durante la etapa de renovación de los apoyos, la SSA aplique una encuesta a la población beneficiaria para identificar cuáles son las rutas donde los lectores fallan con mayor frecuencia en la validación de las tarjetas.</p> <p>b) Que la SETRAN, tomando como insumo los resultados de la encuesta mencionada en el punto anterior, realice una supervisión de las rutas que reportan mayores anomalías en la validación de las tarjetas.</p>	<p>Mediano-largo</p>
<p>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.</p>	<p>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”</p>	<p>Mediano-largo</p>
<p>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.</p>	<p>a) Que la SETRAN haga una revisión del contenido curricular de los cursos vigentes de sensibilización dirigidos a personas que operan las unidades de transporte, asegurándose</p>	<p>Mediano-largo</p>

de que éstos cumplan con los siguientes elementos:

- i. Manejo de habilidades socioemocionales en el trato con personas usuarias.
 - ii. Conocimiento sobre las necesidades de movilidad y atención de personas adultas mayores y personas con discapacidad.
- b) Que la SETRAN haga un reconocimiento público al personal operario del transporte público que demuestren sensibilidad, empatía y mejor trato con la población beneficiaria del programa.

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

Hallazgo	Recomendación	Plazo
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.	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	Corto

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.

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

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.

Corto

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

Hallazgo	Recomendación	Plazo
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).	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.	Corto

<p>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.</p>	<p>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.¹⁶</p>	<p>Mediano-largo</p>
<p>Se reportó una comunicación escasa del Programa por parte de las personas beneficiarias del Programa.</p>	<p>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.</p>	<p>Corto</p>

¹⁶ Por ejemplo, podrían implementarse los siguientes proyectos:

Pantallas incluyentes: proyecto en paradas y en unidades de transporte para anunciar rutas y estaciones, en donde con un plan de anunciantes podría costearse parte de la inversión. Trabajar en campañas de comunicación para una cultura incluyente en el transporte público en donde se incluya a la Jefatura de Gabinete, Comunicación Social y a la Dirección de Inclusión. En materia de modificaciones en los autobuses se tendría que gestionar con los concesionarios y para las paradas se deberá solicitar la participación de la SIOP para el tema de las adaptaciones. Por otra parte, dado que en la actualidad se está en proceso de renovación de unidades que ofrecerán mejores condiciones de acceso universal, se recomienda la verificación de que estas cumplan las características para atender las necesidades especiales de personas con discapacidad y personas adultas mayores.

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.

- a) Que la Dirección de Programas Estatales establezca un sistema de medición periódica de 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.
- b) 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.

Corto

Pregunta 6. ¿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 de una evaluación con participación?

Hallazgo	Recomendación	Plazo
Duración más prolongada de los procesos de ejecución de la evaluación con participación.	a) Establecer estrategias que permitan gestionar de forma más eficiente los tiempos de duración de los procesos de evaluación mediante una agenda concertada	Corto

	<p>y revisada por una comisión del Grupo Ampliado.</p> <p>b) Enfocar las evaluaciones con participación en uno o en un número reducido de aspectos del programa, ya que la pluralidad temática se complejiza al conjugarse con la multiplicidad de actores y la intensidad que se requiere en las interacciones, aumentando el riesgo de dispersión y prolongación en la gestión del tiempo destinado para su abordaje.</p>	
Asimetría de información de las personas participantes dentro del Grupo Ampliado.	Incluir mayor número de personas beneficiarias y personal operativo del Programa en el Grupo Ampliado y reducir la asimetría de información a través de generación de contenidos para tener un marco de referencia común.	Corto
Los métodos de recolección y difusión de los resultados parciales de la evaluación pueden ser inadecuados o insuficientes.	El equipo evaluador externo necesita implementar tareas de facilitación y suministro de información constante al Grupo Ampliado para mantener un nivel alto y motivado de participación.	Corto
Incremento limitado de la pertinencia de las recomendaciones.	El equipo evaluador externo debe integrar un informe que socialice todos los ajustes que se realizaron después de la retroalimentación colectiva que se recibe durante el Taller Participativo del Análisis de Recomendaciones antes de la entrega del Informe Final.	Corto

VII. Lecciones aprendidas

Si bien es cierto que las evaluaciones en general consideran actividades que buscan indagar y reunir las perspectivas de las personas que se encuentran involucradas ya sea en la operación o las personas derechohabientes del Programa, la evaluación con participación tiene una intencionalidad explícita en todo el proceso para generar espacios de diálogo entre diferentes actores reconociendo sus contextos, intereses, necesidades y posibles fuentes de conflicto no sólo como informantes, sino como co-diseñadores y co-hacedores. Sin dejar de lado la responsabilidad del equipo consultor externo, la diversidad de estos actores permite guiar la mirada con diferentes ángulos en la toma de decisiones sobre qué priorizar en la observación y explorar distintas formas de responder a las preguntas de evaluación, así como la ponderación acerca de las recomendaciones que emergen del ejercicio evaluatorio.

Otra de las características fundamentales de la evaluación con participación es el lugar central que ocupa el aprendizaje para todas las personas y entre más extensivo pueda ser este aprendizaje más allá de quienes directamente fueron involucradas en algunas de sus fases será mejor. Para ampliar el aprendizaje es importante dejar un registro de aspectos que fueron positivos y por tanto replicables, así como aquellos que no dieron los resultados esperados y que son sujetos a modificaciones para su mejora.

Por parte del equipo consultor externo se identifican las siguientes lecciones aprendidas relacionadas con el diseño del proyecto de evaluación, instrumentación y aplicación de las metodologías participativas en la etapa de ejecución:

Lección 1: Importancia de ensayos preparatorios para facilitar las dinámicas participativas

La efectividad de las dinámicas participativas se incrementa con las previsiones, entre más detalladas será lo más deseable, en cuanto a información disponible con antelación para las personas invitadas, los materiales de apoyo para actividades presenciales o virtuales y los recursos de grabación para documentación y sistematización de la información que se recoja.

Aun cuando se genere un plan por escrito que marque las pautas y organización de tiempos de las dinámicas participativas por parte del equipo facilitador, es importante hacer pruebas internas y con algunas personas que participarían en las sesiones programadas para

recrear una medición puntual, ejercicios de simulación de aplicación de instrumentos y detección de necesidades específicas de grabación.

Lección 2: La virtualidad de las dinámicas participativas requieren una estimación de espacios de tiempo y número de personas facilitadoras mayores que cuando se llevan a cabo de forma presencial

La virtualidad ha brindado nuevas oportunidades de reunir a distintos grupos en donde la distancia deja de ser un problema, sin embargo, obliga a profundizar en el conocimiento de plataformas y recursos interactivos digitales para aprovechar al máximo sus potencialidades.

El rol de las personas facilitadoras en este caso debe ser acompañado por equipos de personas que puedan desplegar ágilmente los recursos interactivos, atiendan fallas técnicas, administren los ingresos a las salas de trabajo, mantengan la incentivación y gestión activa de las participaciones, tomen las notas necesarias para apoyar la moderación, mientras se organizan los espacios de discusión.

Del mismo modo, los tiempos de participación deben considerar extensiones más amplias por motivos de dificultades de conectividad o diferentes grados de experiencia de las personas participantes en el manejo de herramientas digitales, así como el uso de diferentes dispositivos que pueden hacer más o menos difícil su manejo. En este mismo sentido, es importante valorar si se requiere la programación de varias sesiones para particionar los contenidos y mantener una atención activa durante la realización de las dinámicas.

Lección 3: El marco de cooperación dentro de la evaluación con participación requiere de condiciones especiales por el tiempo prolongado para su ejecución

La evaluación con participación intensifica la generación de espacios de interlocución para abarcar en distintos momentos la consulta con fines informativos o de toma de decisiones que requieren sistematizarse y continuar retroalimentando los procesos de análisis lo que puede resultar muy demandante para las personas que participan y en donde existen espacios intermedios de tiempo que pueden generar vacíos o dificultades para retomar los temas de la evaluación.

Bajo este contexto, se requiere generar estrategias que mantengan informadas a las personas participantes sobre la ruta y el punto del recorrido de la evaluación en donde se encuentra para reducir los esfuerzos requeridos para una participación motivada y eficaz.

VIII. Estrategia de comunicación sobre los resultados de la Evaluación con Participación del Programa Mi Pasaje

A continuación, se presentan las aportaciones recibidas a través de una consulta en línea dirigida al Grupo Ampliado para conocer sus sugerencias con respecto a los medios de comunicación, contenidos y formas de participación en que podrían colaborar para difundir los resultados del ejercicio de evaluación:

Medios de comunicación	<p>PERSONAS BENEFICIARIAS:</p> <p>Correo electrónico para estudiantes, folleto-infografía, mensajes SMS, WhatsApp, redes sociales del Programa, video con lenguaje apropiado y accesible, evento de difusión de resultados.</p>
	<p>INSTITUCIONES PARTICIPANTES:</p> <p>Canales institucionales como correo electrónico, oficios, páginas web oficiales, plataforma Moodle de la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, redes sociales del gobierno del estado, evento de difusión de resultados, flyer/brochure junto al talón de cheque de personas funcionarias públicas.</p>
	<p>POBLACIÓN GENERAL:</p> <p>Televisión, radio, medios impresos, redes sociales, foros, sitio web de la SSAS, plataforma MIDE, redes sociales del gobierno del estado.</p>
Contenidos	<p>Video resumen con información que se presente a través de un lenguaje apropiado, amigable empático, sencillo, claro, ilustrativo e incluyente para facilitar su comprensión y que contenga testimonios y opiniones de las personas participantes, las diferentes etapas del proceso, gráficas de la situación actual del Programa, perspectivas futuras de su evolución y ampliación, infografía sobre los principales hallazgos de la evaluación y propuestas de mejoras, así como el calendario para seguimiento.</p>

Formas de participación del Grupo Ampliado de la Evaluación	Gestión de las reuniones para la presentación de resultados, mantener de manera pública los resultados de la evaluación en carteles, páginas y redes sociales institucionales con la aprobación de la Jefatura de Gobierno y de la Oficina de Comunicación Social del gobierno del estado de Jalisco.
--	---

Referencias bibliográficas

- Aguilar Idañez, M. J. "Evaluación participativa en la intervención social." *Herramientas para el diseño de proyectos sociales* (E. Raya Díez). Universidad de La Rioja, Logroño (2011): 91-101.
- Cardozo, A. (2020, marzo 24). *Límites y alcances del uso de la investigación – acción como herramienta para la transformación*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/limites-y-alcances-del-uso-de-la-investigacion-accion-como-herramienta-para-la-transformacion/>
- CEPAL (2019). *Institucionalidad social en América Latina y el Caribe*. Ed. Rodrigo Martínez. Libros de la CEPAL, N° 146 (LC/PUB.2017/14-P/Rev.1), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Chouinard, Jill Anne. "The case for participatory evaluation in an era of accountability." *American Journal of Evaluation* 34.2 (2013): 237-253.
- Cortés, F. (2008). Selección no aleatoria y validez. A propósito de la evaluación cualitativa de oportunidades. en Cortés, F., Escobar, A. y González de la Rocha, M. (eds). *Método científico y política social. A propósito de las evaluaciones cualitativas de programas sociales*. El Colegio de México: México.
- Cousins, J. Bradley, and Lorna M. Earl. "The case for participatory evaluation." *Educational evaluation and policy analysis* 14.4 (1992): 397-418.
- Creswell, J. (2015). *A concise introduction to Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, California: SAGE.
- Durston, J. y Miranda, F. (2002). *Experiencias y metodología de la investigación participativa*. Serie Políticas Sociales. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe.
- Forni, P. y Grande, P. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista mexicana de sociología*, 82(1), 159-189. Epub 30 de junio de 2020. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2020.1.58064>

- Guzmán, Luis, D. Oviedo, C. Rivera y S. Cárdenas. (2016). "Accessibility, Affordability and Poverty: Assessing Public Transport Subsidies in Bogotá". *The World Bank*. Bogotá.
- Henry, Gary T. y M. Mark. (2015). "Más allá de la utilización. La influencia de la evaluación sobre las actitudes y las acciones", en Claudia Maldonado y G. Pérez Yarahuán, comps., *Antología sobre evaluación: la construcción de una disciplina*, México, CIDE, pp. 293-340.
- Lipsey, Mark W. (2015). "¿Qué se puede construir con miles de ladrillos? Reflexiones sobre la acumulación de conocimientos en la evaluación de programas", en Claudia Maldonado y G. Pérez Yarahuán, comps., *Antología sobre evaluación: la construcción de una disciplina*, México, CIDE, pp. 113-142.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2019). *Guía de evaluación con participación*, San José, MIDEPLAN.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2009). *Guía para el levantamiento de procesos*, San José, MIDEPLAN.
- Mitra, S., Palmer, M., Kim, H., Mont, D., & Groce, N. (2017). Extra costs of living with a disability: A review and agenda for research. *Disability and health journal*, 10(4), 475-484.
- Moreno Jaimes, Carlos y A. Hernández (2018), "Mandato sin dinero: una evaluación de dos programas de subsidio al transporte público en Jalisco", en Mónica Balleescá (ed.), *La evaluación de políticas subnacionales en México: EVALÚA Jalisco*, Universidad de Guadalajara-El Colegio de Jalisco, 149-164, 2018
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2015). *Informe Mundial sobre el Envejecimiento y la Salud*. Organización Mundial de la Salud.

- Rossi, Peter H., H. Freeman y M. Lipsey. (2015). "El contexto social de la evaluación", en Claudia Maldonado y G. Pérez Yarahuán, comps., *Antología sobre evaluación: la construcción de una disciplina*, México, CIDE, pp. 340-420.
- Ruiz Rivera, Naxhelli. (2012). La definición y medición de la vulnerabilidad social. Un enfoque normativo. *Investigaciones geográficas*, (77), 63-74.
- Sojo, Ana. Vulnerabilidad social y políticas públicas. CEPAL, 2004.
- Stang Alva, (2011). "Las personas con discapacidad en América Latina: del reconocimiento jurídico a la desigualdad real". Población y Desarrollo. Santiago de Chile. CEPAL.
- Silver, C. & Lewins, A. (2014). *Using software in qualitative research: A step-by-step guide* (2.a ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- STC Ltd. (2016). *School Transport Matters: A report on school transport provision across the UK 2010-2016*. STC Ltd. Marzo de 2016.
- Syed, S. T., Gerber, B. S., & Sharp, L. K. (2013). Traveling towards disease: transportation barriers to health care access. *Journal of community health*, 38(5), 976-993.
- UNICEF. (2016). *Niñas y niños fuera de la escuela*. México, Unicef.
- Weiss, Carol H. (2015). "La interfaz entre la evaluación y las políticas públicas" en Claudia Maldonado y G. Pérez Yarahuán, comps., *Antología sobre evaluación: la construcción de una disciplina*, México, CIDE, pp. 143-178.
- Wisner, B., P. Blaikie, T. Cannon and I. Davis (2004), *At risk: natural hazards, people's vulnerability and disasters*, (2a ed.), Routledge, Londres.

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 concurso	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

- a) Valorar la pertinencia de los apoyos otorgados por la intervención para la atención de la problemática y/o necesidades de las personas beneficiarias.
- b) Valorar la pertinencia y eficiencia de los procesos de difusión, entrega y distribución de bienes para el cumplimiento de los objetivos del programa.
- c) Determinar la percepción de las personas beneficiarias sobre la calidad del programa.
- d) 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).¹⁷ 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

¹⁷ 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:¹⁸ 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.

¹⁸ 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.

Instrumentos de recolección de información:

- 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 modificatorio 005/2017.
- Convenio de colaboración 001/2020 celebrado entre la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, Secretaría de la Hacienda Pública, SITEUR y Tarjetas Integrales S.A.
- Convenio modificatorio 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:

- g) ¿En qué medida los apoyos otorgados por la intervención son consistentes con el problema público o las necesidades de las personas beneficiarias?
- h) ¿En qué medida el proceso de entrega y distribución de bienes de la intervención posibilita el cumplimiento de los objetivos?
- i) ¿En qué medida los recursos (humanos, materiales y financieros) son adecuados para la implementación de la intervención?
- j) ¿En qué medida es adecuada la estrategia o mecanismo de comunicación y difusión para el cumplimiento de los objetivos de la intervención?
- k) ¿Cuál es la valoración que tiene la población beneficiaria sobre la intervención?
- l) ¿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.

Pregunta adicional (6). ¿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 de una evaluación con participación?

El Grupo Ampliado valoró de forma muy favorable aspectos relacionados con la contribución de esta dimensión participativa para reconocer el mapa y la complejidad de la coordinación de la red de actores, así como lograr una mayor comprensión de las necesidades de las poblaciones que atiende el Programa. Mientras, por otra parte, no se observó el mismo alcance, al menos no en la misma medida, en cuanto a su impacto para lograr un mayor conocimiento de la problemática, identificar alternativas de recomendaciones, estrechar relaciones entre los actores, profundización en la apropiación de conocimientos y aprendizajes, empoderamiento de las personas participantes e incrementar la pertinencia de las recomendaciones.

Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
<ul style="list-style-type: none"> + El programa es 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, por lo que la intervención recibe valoraciones positivas por parte de la población beneficiaria. La contribución del programa al ahorro en gastos de transportación varía para cada población, dependiendo de sus necesidades de traslados diarios. + 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. 	<ul style="list-style-type: none"> – Aunque las necesidades de transportación de sus tres poblaciones objetivo son diferentes, el programa no hace distinción de estas en cuanto al monto de apoyos asignados a cada una, por lo que algunas poblaciones perciben insuficiencia en la cantidad de apoyos que reciben. Tampoco parece tomar en cuenta las necesidades específicas de la población adulta mayor, ni de las personas con discapacidad en relación con el equipamiento y condiciones de accesibilidad de las unidades de transporte. – La contracción de la periodicidad de reinscripciones ha repercutido en la subutilización de pasajes y se observó que la discontinuidad de las convocatorias para nuevos ingresos es una fuente de exclusión. – 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, así como un acceso fragmentado del derecho al transporte público, ya que una parte de la población queda excluida cuando no se abren nuevos ingresos o accede sólo con un 50% de subsidio (tarjeta amarilla).

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.

Pregunta adicional (6). ¿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 de una evaluación con participación?

Que se establezcan estrategias para gestionar de forma más eficiente los tiempos de duración de los procesos de evaluación se recomienda establecer estrategias para una agenda concertada y revisada por una comisión del Grupo Ampliado.

Considerar enfocar las evaluaciones con participación en uno o en un número reducido de aspectos del programa, ya que la pluralidad temática se complejiza al conjugarse con la multiplicidad de actores y la intensidad que se requiere en las interacciones, aumentando el riesgo de dispersión y prolongación en la gestión del tiempo destinado para su abordaje.

Es conveniente incluir un mayor número de personas beneficiarias y personal operativo del Programa en el Grupo Ampliado y reducir la asimetría de información a través de generación de contenidos para tener un marco de referencia común.

El equipo evaluador externo debe implementar tareas de facilitación y suministro de información constante al Grupo Ampliado para mantener un nivel alto y motivado de participación.

El equipo evaluador externo debe integrar un informe que socialice todos los ajustes que se realizaron después de la retroalimentación colectiva que se recibe durante el Taller Participativo del Análisis de Recomendaciones antes de la entrega del Informe Final con el propósito de compartir esta parte del proceso en donde la pertinencia de las recomendaciones se enriquece a partir de las perspectivas y experiencias de los diversos actores que formaron parte de la evaluación.

Anexo II. Ficha informativa de la evaluación

Entidad evaluadora externa:	Descifra Investigación Estratégica, Social, Política y de Mercado S.C.
Investigador principal:	Dr. Carlos Moreno Jaimes
Equipo de investigación:	Dra. Yasodhara Silva Medina Mtra. Itzel A. Hernández García
Forma de contratación:	Licitación Pública Nacional
Costo total:	
Fuente de financiamiento:	Fideicomiso 10824 Fondo EVALUA Jalisco
Unidad de evaluación:	Dirección General de Planeación y Evaluación Participativa
Titular de la unidad de evaluación:	Dra. Mónica Ballescá Ramírez
Equipo técnico de la Unidad de Evaluación:	Dr. Radamanto Portilla Tinajero Mtra. Laura Mosqueda Castro Lic. Sughey Edith Salazar Delgadillo

Anexo III. Instrumentos de recolección y fichas descriptivas de técnicas participativas.

Instrumento 1. Ficha descriptiva de técnica participativa durante la presentación del Proyecto de Evaluación.

NUMERO DE FICHA DESCRIPTIVA:001	
NOMBRE:	Grupo de discusión con dinámica participativa para construcción colectiva de la escala de puntuación y valoración para responder preguntas de evaluación.
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo para la co-creación de la escala de puntuación y parámetros de valoración en torno al cumplimiento de los aspectos indagados por cada una de las preguntas de evaluación sobre el diseño y procesos del Programa Mi Pasaje.
PARTICIPANTES:	Grupo ampliado compuesto por 13 a 20 personas como son funcionarios y personas beneficiarias. Entre ellos, hay representantes de TISA, de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS), de la Secretaría del Transporte (ST), Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC). De parte de las personas beneficiarias hay representación de por lo menos dos personas beneficiarias por cada modalidad de apoyo del programa.
NIVEL DE PARTICIPACIÓN:	Medio
FECHA DE APLICACIÓN:	30 de octubre de 2020 durante presentación del proyecto de evaluación.
DURACIÓN:	60 minutos
RECURSOS:	Google Meet, Mentimeter

DESCRIPCIÓN:

1. Breve introducción sobre la metodología de evaluación a partir de una escala de puntuación (de 1 que significa insuficiente hasta 4 que es totalmente suficiente) y ponderación generalmente utilizada para valorar el grado de cumplimiento del Programa sobre los distintos aspectos evaluados.

2. Discusión sobre diferentes alternativas de medición (parámetros) respecto a cada una de las seis preguntas de evaluación que permitan observar de forma rigurosa y sistemática el grado de cumplimiento y su peso relativo para emitir un valor final soportado en evidencia.

3. Votación a través de Mentimeter en relación:
 - a) Aspectos (preguntas auxiliares, propuestas adicionales).
 - b) Peso atribuido a cada aspecto
 - c) Escala (valor mínimo y valor máximo)

4. Resultados y sistematización de acuerdos.

El abordaje de la dinámica será por pregunta, en donde se someterán a ponderación los aspectos a evaluar definidos por los Términos de Referencia (TDR) y se abrirá el espacio a propuestas de otros parámetros adicionales que surjan desde la perspectiva de las y los participantes del grupo ampliado.

Las tablas que acompañan a continuación cada pregunta de investigación tienen el propósito de describir los aspectos o parámetros que se considerarán en la dinámica participativa en donde se señale que cada uno de ellos haría referencia a las poblaciones atendidas a través de las tres modalidades del Programa y el porcentaje es un indicador de la ponderación que se establecería a partir de la priorización votada por los asistentes del grupo ampliado de actores en la reunión de presentación del proyecto de evaluación.

PREGUNTA 1:

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

Aspecto/ parámetro	Por población beneficiaria	Cumple Sí/No	Valor (Porcentaje)
El problema público se encuentra identificado con claridad en el caso de cada una de las poblaciones	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
Los apoyos (pago electrónico de transporte público) son adecuados y suficientes para cada una de las poblaciones	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
Las poblaciones potenciales y objetivo están definidas adecuadamente en el caso de cada una de las modalidades	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
El programa tiene mecanismos para identificar las necesidades de cada población (por ejemplo, en relación a la multimodalidad en los traslados)	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%

Los apoyos son aprovechados apropiadamente por cada una de las poblaciones atendidas	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%

PREGUNTA 2:

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

Aspecto/ parámetro	Por población beneficiaria	Cumple Sí/No	Valor (Porcentaje)
El programa ofrece las facilidades necesarias para los trámites de inscripción de acuerdo a las características de cada una de las poblaciones La entrega de apoyos es oportuna de acuerdo a las necesidades de cada una de las poblaciones	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
Los actores tienen una participación coordinada para atender eficientemente a cada una de las poblaciones beneficiarias	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
La entrega de apoyos es oportuna de acuerdo a las necesidades de cada una de las poblaciones	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%

La logística y distribución de apoyos (métodos de entrega) permite la cobertura de cada una de las poblaciones	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
La integración y actualización del padrón de beneficiarios cumple con los criterios de transparencia y acceso a la información en el caso de cada una de las poblaciones	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%

PREGUNTA 3:

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

Aspecto/ parámetro	Por población beneficiaria	Cumple Sí/No	Valor (Porcentaje)
La disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros son suficientes para la operación eficiente del programa	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
Personas con discapacidad	Sí →	¿?%	
	No →	0%	
Los actores involucrados (funcionarios, operadores y choferes de transporte público)	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%

cuentan con las capacidades institucionales para sostener la intervención a largo plazo	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
Se tienen identificados los riesgos y amenazas para la sostenibilidad del Programa y el cumplimiento de la Ley de Desarrollo para el Estado de Jalisco	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%

PREGUNTA 4:

¿En qué medida es adecuada la estrategia o mecanismo de comunicación y difusión para el cumplimiento de los objetivos de la intervención?

Aspecto/ parámetro	Por población beneficiaria	Cumple Sí/No	Valor (Porcentaje)
Claridad y pertinencia de la información disponible sobre el Programa en el caso de cada una de las poblaciones	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
Selección adecuada de mecanismos y canales de comunicación dirigida a cada una de las poblaciones	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%

Las convocatorias son difundidas con la anticipación y la duración requerida para cada una de las poblaciones	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
Se mantiene una comunicación frecuente para fines de retroalimentación con las poblaciones atendidas	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
Personas adultas mayores	Sí →	¿?%	
	No →	0%	
Personas con discapacidad	Sí →	¿?%	
	No →	0%	

PREGUNTA 5:

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

Nota: Aunque esta pregunta no supone una valoración cuantitativa, se propone mantener la escala de puntuación para medir grado de satisfacción.

Aspecto/ parámetro	Por población beneficiaria	Cumple Sí/No	Valor (Porcentaje)
La población se declara satisfecha con la calidad de atención de los(as) funcionarios(as) encargados(as) de procesar las solicitudes en el caso de cada una de las poblaciones	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas con discapacidad	Sí →	¿?%
		No →	0%
La población se declara satisfecha con la calidad de atención de los(as) funcionarios(as) encargados(as) de entregar los	Estudiantes	Sí →	¿?%
		No →	0%
	Personas adultas mayores	Sí →	¿?%
		No →	0%

apoyos en el caso de cada una de las poblaciones		No →	0%
		Sí →	¿?%
	Personas con discapacidad	No →	0%
		Sí →	¿?%
	Estudiantes	No →	0%
		Sí →	¿?%
La población se declara satisfecha con la calidad del servicio de transporte público en el caso de cada una de las poblaciones	Personas adultas mayores	No →	0%
		Sí →	¿?%
	Personas con discapacidad	No →	0%
		Sí →	¿?%
	Estudiantes	No →	0%
		Sí →	¿?%
La población se declara satisfecha con la cantidad de apoyos otorgados en el caso de cada una de las poblaciones	Personas adultas mayores	No →	0%
		Sí →	¿?%
	Personas con discapacidad	No →	0%
		Sí →	¿?%
	Estudiantes	No →	0%
		Sí →	¿?%
La población se declara satisfecha con los periodos establecidos para la entrega de apoyos en el caso de cada una de las poblaciones	Personas adultas mayores	No →	0%
		Sí →	¿?%
	Personas con discapacidad	No →	0%
		Sí →	¿?%

PREGUNTA 6:

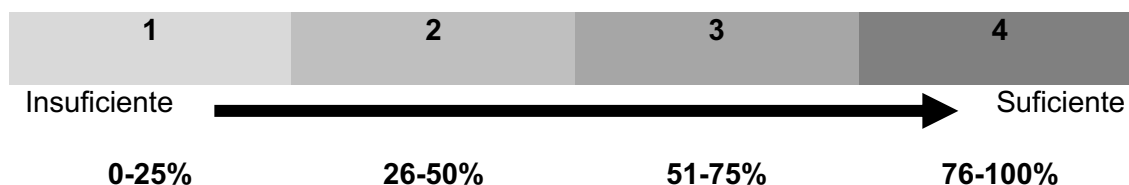
¿Cuáles son los aprendizajes del proceso de una evaluación con participación desde el punto de vista de los diferentes perfiles de actores que participan en el Programa Mi Pasaje?

Nota: Aunque esta pregunta no supone una valoración cuantitativa, se propone mantener la escala de puntuación para medir grado percibido en torno a distintos aprendizajes.

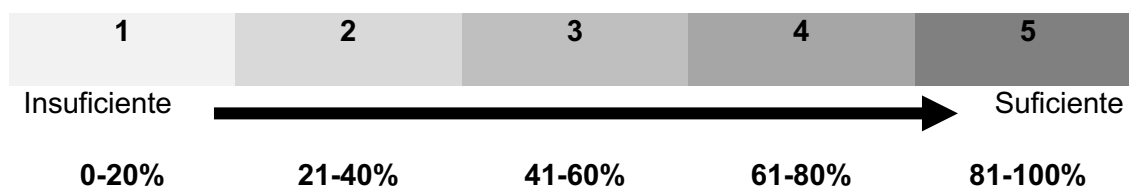
Aspecto/ parámetro	Cumple	Valor
	Sí/No	(Porcentaje)
La evaluación con participación genera mayor conocimientos sobre la problemática que atiende el Programa	Sí →	¿?%
	No →	0%
La evaluación con participación amplía la comprensión sobre las necesidades de las poblaciones que atiende el Programa	Sí →	¿?%
	No →	0%
La evaluación con participación permite reconocer el mapa de actores involucrados en el Programa	Sí →	¿?%
	No →	0%
La evaluación con participación ayuda a identificar la complejidad y dificultades de coordinación entre actores	Sí →	¿?%
	No →	0%

Respecto a las escalas, se plantearán tres alternativas en donde se analizarán ventajas y desventajas y se generará un espacio de votación.

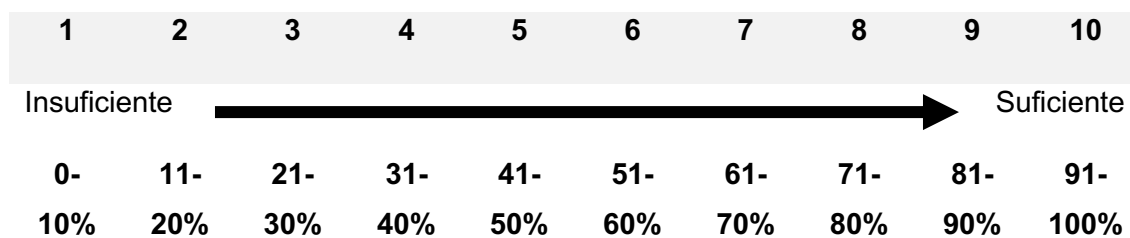
ALTERNATIVA A: Escala del 1 al 4 (generalmente utilizada)



ALTERNATIVA B: Escala del 1 al 5



ALTERNATIVA C: Escala del 1 al 10



Instrumento 2. Guía de tópicos para grupos de discusión con cada una de las poblaciones beneficiarias (estudiantes, personas adultas mayores y personas con discapacidad).

Objetivo del grupo de discusión:

Conocer las necesidades, expectativas, valoraciones y experiencias de las poblaciones beneficiarias respecto al Programa Mi Pasaje, así como los aspectos que generan satisfacción o insatisfacción. Estos resultados se espera que además de generar información para responder directamente algunas de las preguntas de la evaluación, también permitirán enriquecer el diseño de cuestionario de la encuesta y se abrirá un espacio para la construcción original de preguntas a través de técnicas participativas por parte de la población beneficiaria.

Descripción de los grupos de discusión:

	Perfil de participantes	Modalidad	Composición
1	Estudiantes	En línea	Mujeres y hombres estudiantes del AMG y el interior del estado.
2	Población adulta mayor	Presencial	Mujeres y hombres residentes en el municipio de Zapotlán El Grande*
3	Personas cuidadoras y población con discapacidad	Presencial	Mujeres y hombres residentes en el municipio de Zapotlán El Grande*

Nota: En la propuesta técnica originalmente se consideró que los grupos de discusión con población adulta mayor y con discapacidad fueran en el Área Metropolitana de Guadalajara, sin embargo, se aprecia la oportunidad de tener una aproximación con población beneficiaria del interior y reducir riesgos de exposición durante la contingencia sanitaria.

Es importante señalar que para la realización de los grupos de discusión presenciales se tomarán todas las medidas de protección necesarias como toma de temperatura, uso de cubrebocas, distancia de 1.8 metros, gel antibacterial y sanitización de espacio.

Duración: 60 a 90 minutos

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, agradecemos su participación en este grupo focal para conversar a profundidad sobre su experiencia como usuarios del Programa Mi Pasaje. Todas sus opiniones son muy importantes, no hay respuestas correctas o incorrectas, entre ustedes pueden estar o no de acuerdo en algunos aspectos y las diferencias con respeto son bienvenidas porque permiten conocer y valorar diferentes puntos de vista.

Queremos pedirles su permiso para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, no nos queremos perder nada de sus opiniones y las notas no son suficientes.

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre el Programa Mi Pasaje y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Les pido que por favor cada uno de ustedes se presente, nos diga su nombre y desde cuándo es beneficiario(a) del Programa Mi Pasaje.

I. PRIMER CONTACTO E INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA

- ¿Cómo se enteraron por primera vez del programa?
 - ¿A través de qué medios?
 - ¿Qué tipo de información recibieron?
 - ¿Cómo tomaron la decisión de inscribirse?
- ¿Fue fácil o difícil inscribirse?, ¿por qué?
- ¿Cómo fue el proceso de solicitud?
 - ¿La información para la realización de trámites fue la adecuada?
 - ¿Tuvieron problemas para el traslado hacia el lugar donde hizo los trámites?
- ¿Consideran que los requisitos de inscripción son fáciles de cumplir?
 - ¿Fue fácil o difícil recolectar sus documentos?
 - ¿Alguien tuvo problemas para que le hicieran válido algún documento?
- ¿Recibieron apoyo del personal del programa?, ¿cómo les ayudaron?
- ¿Cómo se enteraron de que habían sido seleccionados?

II. VISION GENERAL DEL PROGRAMA

- ¿Qué es lo que más les gusta del Programa?, ¿por qué?
- Y, ¿qué es lo que menos les gusta del Programa?, ¿por qué?
- Desde su punto de vista, ¿cuáles son los principales beneficios del Programa?

III. ENTREGA DE LOS APOYOS

- ¿Cómo reciben los apoyos de Mi Pasaje?
 - ¿Qué tan accesibles son los mecanismos de entrega?, ¿qué les parece el trato que reciben a través de estos mecanismos?, ¿el tiempo de espera?
 - ¿Cada cuándo reciben los apoyos?, ¿les parece esta periodicidad adecuada?
- ¿Cuál es la cantidad que reciben?, ¿es suficiente?

IV. CALIDAD DEL ACCESO AL DERECHO AL TRANSPORTE PÚBLICO

- ¿Cuáles son sus necesidades específicas de transporte cotidiano?
 - ¿El apoyo que recibe cumple con las características para cubrir sus necesidades de transporte?
 - ¿El apoyo que recibe es suficiente para cubrir sus necesidades de transporte?
 - ¿Cómo evalúan la calidad del transporte que ustedes utilizan?
 - ¿A qué destina el ahorro que el programa les genera?
 - ¿Cuenta con algún otro apoyo o ingreso complementario?
- ¿Mi Pasaje ha contribuido a mejorar sus condiciones de movilidad?, ¿cómo?
 - ¿"Mi Pasaje" lo puede utilizar para todos los tipos de transporte público?
 - ¿Cómo percibe la actitud de los conductores para quienes utilizan "Mi Pasaje"?
 - ¿Existen situaciones de intercambio ilegal de "Mi Pasaje"?

V. REVALIDACIÓN

- ¿Han revalidado el apoyo?
 - ¿Cómo ha sido el proceso?
 - ¿Existe asesoría por parte del personal del programa?
- ¿Conocen alguna experiencia de baja del Programa "Mi pasaje"?

VI. SEGUIMIENTO Y REFLEXIONES FINALES

- ¿Cuáles son las obligaciones como beneficiario?
 - ¿Hay dificultades para cumplirlas?
- ¿Se han puesto en contacto con ustedes después de recibir el apoyo?
 - ¿Por qué medio?
 - ¿Cada cuánto tiempo?
- Para cerrar esta primera parte de la conversación, ¿qué recomendaciones de mejora tendrían para el programa?

VII. TÉCNICA PARTICIPATIVA PARA CONSTRUCCIÓN DE PREGUNTAS A TRAVÉS DE ENCUESTAS DIRIGIDAS A POBLACIONES GENERALES.

Ahora en esta segunda parte, quiero pedirles que generemos una lluvia de ideas de preguntas que ustedes consideran que *“no deben faltar”* para conocer el nivel de satisfacción de usuarios de Mi Pasaje a través de una encuesta.

- 1) En pantalla o rotafolio, detonar la lluvia a partir de la interrogante: ¿Qué les gustaría que les preguntaran para reflejar su opinión sobre el Programa?
- 2) Reparto de tarjetas para registro de 3 preguntas.
- 3) Uso de rotafolio para anotar preguntas formuladas por las y los participantes.
- 4) Discusión y registro de preferencias sobre las preguntas formuladas por las y los participantes.

Instrumento 3. Cuestionario de la encuesta aplicada a población beneficiaria

FECHA: DÍA [] /Enero/ 2021

HORA DE INICIO: [] : [] HORA DE TERMINACIÓN: [] : []

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, le hablamos de Demoscópica México para llevar a cabo una encuesta que tiene el objetivo de conocer sus opiniones sobre el Programa Mi Pasaje como persona inscrita y derechohabiente. Somos una consultora externa contratada por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana del Gobierno del Estado de Jalisco que realiza una evaluación para identificar áreas de oportunidad para mejorar el Programa, por lo que su participación es muy importante.

Sus datos personales no serán identificados y los resultados serán analizados respecto al total de respuestas, por lo que se garantiza la confidencialidad y protección de sus datos personales.

Favor de registrar el número de intentos antes de lograr la entrevista:

Rechazos: [] Incompletos: [] No elegibles: [] No contactos: []

I. DIFUSIÓN

1.-¿Por cuál medio se entera con mayor frecuencia sobre el Programa Mi Pasaje? (MENCIONAR UNO, EL MÁS FRECUENTE)

1. Radio 2. Televisión 3. Periódico 4. Llamada telefónica 5. Correo electrónico
 6. Página Facebook del Programa Mi Pasaje 7. Página del Gobierno del Estado
 8. Carteles en la oficina donde se hacen los trámites 9. Amigos(as) o familiares que están en el Programa
 10. Avisos en la escuela 11. Otro medio, ¿cuál? []
 [] 0 NS/NC

2.-Y en lo personal, ¿cuál medio es el que usted preferiría para recibir información sobre el Programa? (MENCIONAR UNO, EL DE MAYOR PREFERENCIA)

1. Radio 2. Televisión 3. Periódico 4. Llamada telefónica 5. Correo electrónico
 6. Página Facebook del Programa Mi Pasaje 7. Página del Gobierno del Estado
 8. Carteles en la oficina donde se hacen los trámites 9. Avisos en la escuela
 10. Otro medio, ¿cuál? []
 [] 0 NS/NC

II. INSCRIPCIÓN

3.-¿Desde qué año empezó a recibir el apoyo del Programa Mi Pasaje? Año []

4.-¿Su cita para inscribirse en el Programa la hizo por teléfono, en línea (internet) o de manera directa en ventanilla o de otra manera?

- 1) Teléfono 2. En línea, por internet 3. Ventanilla o módulo de forma presencial
 4. De otra manera, ¿cuál? []
 [] 0 NS/NC

5.-¿Cuántos días dedicó a inscribirse al Programa? [] días

6.-¿Cuántas veces tuvo que acudir para la entrega de documentación? [] veces

7.-¿Cuántos días tuvo que esperar para saber si recibiría el apoyo? [] días

8.-¿Ha tenido algún tipo de dificultad para que le reciban su documentación?
 1. Sí (Pase a la pregunta 9) 2. No (Pase a la pregunta 10) [] 0 NS/NC

9.-¿Qué tipo de dificultades ha tenido en el proceso de validación de documentación? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA)

1. Comprobante digital/electrónico de domicilio porque no contiene el sello de pago

2. Requisitos específicos de la constancia como estudiantes que no tienen los documentos de la escuela
3. Certificado médico cada vez que se hace la revalidación cuando se trata de discapacidades permanentes
4. Otra dificultad, ¿cuál? _____ 5. Ninguna
[] 0 NS/NC

10.-¿Cómo calificaría el trato recibido en la oficina de inscripción por parte del o de la funcionaria que la(o) atendió?

1. Excelente 2. Bueno 3. Malo 4. Pésimo [] 0 NS/NC

11.-¿Cuánto tiempo tuvo que destinar para la entrega de su documentación en el módulo, considerando desde el momento que llegó al lugar y hasta que concluyó el trámite? [] minutos

12.-¿Qué tan cerca le queda el módulo en donde realiza los trámites de inscripción al Programa?

1. Muy cerca 2. Algo cerca 3. Algo lejano 4. Muy lejano [] 0 NS/NC

13.-¿Cada cuando considera que se debería abrir la convocatoria para nuevas inscripciones?

1. Cada año 2. Cada semestre 3. De forma permanente
4. Otra periodicidad, ¿cuál? _____ [] 0 NS/NC

III. PROCESO DE ENTREGA DE APOYOS

14.-¿Cuánto tiempo pasó a partir de que realizó su inscripción y la fecha en que le entregaron sus pasajes? [] días

15.-¿Usted recibió tarjeta o boletos impresos?

1. Tarjeta 2. Boletos impresos [] 0 NS/NC

16.-¿Usted prefiere tarjeta o boletos impresos?

1. Tarjeta 2. Boletos impresos 3. Me es indiferente [] 0 NS/NC

17.-¿Por qué?

18.-¿Cuántas veces tuvo que acudir al módulo para que le entregaran la tarjeta o boletos? [] veces

19.-¿Le parece adecuada la periodicidad para la entrega de boletos o recarga de la tarjeta por el Programa?

1. Sí 2. No [] 0 NS/NC

20.-¿Por qué?

21.-¿Cómo calificaría el trato recibido en la entrega de boletos o tarjeta por parte del personal de la empresa operadora?

1. Excelente 2. Bueno 3. Malo 4. Pésimo [] 0 NS/NC

22.-Aproximadamente, ¿cuántos pasajes utiliza...?

- a) Por día entre semana [] Número de pasajes
b) Por día, en fin de semana [] Número de pasajes
c) A la semana [] Número de pasajes

23.-¿Cuántos pasajes le entregaron en su última inscripción?

[] pasajes

24.-Desde su experiencia, ¿son suficientes los pasajes que son entregados por el Programa?

1. Sí 2. No [] 0 NS/NC

25.-Durante el tiempo que lleva dentro del Programa, **ANTES DE LA PANDEMIA**, ¿le han sobrado pasajes que no haya utilizado?

1. Sí (Pasar a la pregunta 26) 2. No (Pasar a la pregunta 27) [] 0 NS/NC

26.-¿Cuál fue la causa por la que no utilizó todos sus pasajes?

IV. ACCESO Y CALIDAD EN EL EJERCICIO DEL DERECHO AL TRANSPORTE

27.-¿Qué tanto satisface sus necesidades de transportación el Programa Mi Pasaje?

1. En su totalidad 2. En su mayoría 3. En parte 4. En muy poco 5. En nada [] 0 NS/NC

28.-¿Cuáles son los modos de transporte que utiliza de forma cotidiana? (SEÑALE TODOS LOS QUE UTILICE)

1. Camión 2. Bicicleta 3. Motocicleta 4. Taxi 5. Mototaxi 6. Macrobús 7. Tren Ligero
8. A pie 9. Otro medio, ¿cuál? _____
[, , , ,] 0 NS/NC

29.-¿Cuáles son los dos principales motivos de viaje para los que utiliza Mi Pasaje? (ENUMERAR EN ORDEN DE IMPORTANCIA)

1. Escuela 2. Compras 3. Ir al doctor 4. Visitas familiares 5. Entretenimiento 6. Tareas o prácticas escolares
7. Trabajo 8. Otro motivo, ¿cuál? _____ [,] 0 NS/NC

30.-En una escala del 1 al 10 en donde 1 significa pésimo y 10 significa excelente, ¿cómo evalúa...?

Aspecto a evaluar	Calificación del 1 al 10
a) El estado de las unidades del transporte	
b) La limpieza de las unidades del transporte	
c) El trato de los conductores del transporte público	
d) La frecuencia de paso de las rutas	
e) El respeto de asientos preferentes para personas adultas mayores y con discapacidad	
f) Las condiciones de acceso universal como rampas, parlantes y otras facilidades para personas con alguna discapacidad	
g) El estado físico de las paradas	

31.-¿Le han negado la parada o subirse al transporte público por traer la tarjeta de Mi Pasaje?

1. Sí 2. No [] 0 NS/NC

32.-¿Alguna vez le han rechazado el uso de la tarjeta de Mi Pasaje al subirse al transporte público?

1. Sí (Pase a la pregunta 33) 2. No (Pase a la pregunta 34) [] 0 NS/NC

33.-¿Por qué motivo le han rechazado el uso de la tarjeta?

1. La máquina no sirve 2. Los conductores le ponen una cinta a la máquina para que no la lea
3. La tarjeta está suspendida/desactivada 4. Otro motivo, ¿cuál? _____ [] 0 NS/NC

34.-¿Cuál considera que sea el principal beneficio para usted del Programa Mi Pasaje? (RESPUESTA ESPONTÁNEA)

V. COMUNICACIÓN, SEGUIMIENTO Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

35.-¿Me podría decir si ha recibido comunicación por parte del Programa para...?

1. Sí 2. No 0. NS/NC

a) Brindarle información sobre fechas de convocatoria

b) Consulta de su opinión sobre el Programa

c) Solicitud o actualización de información de usted como persona beneficiaria

36.-¿A través de qué medios se llevó a cabo la comunicación? (REGISTRAR TODOS LOS MEDIOS QUE SE MENCIONEN)

1. Teléfono 2. Correo electrónico 3. Ventanilla
4. Visita domiciliaria 5. Otro medio, ¿cuál? [] 0 NS/NC

37.-Pensando en el año pasado de 2020, ¿cuántas veces recibió comunicación del Programa?

[] Número de veces

38.-¿Cómo calificaría la calidad de la comunicación del Programa?

1. Excelente 2. Buena 3. Mala 4. Pésima

[] 0 NS/NC

39.-¿Ha participado en alguna actividad organizada por el Programa Mi Pasaje?

1. Sí 2. No [] 0 NS/NC

40.-¿Conoce en dónde puede presentar una queja sobre... al Programa Mi Pasaje?

1. Sí 2. No 0. NS/NC

a) La atención recibida por parte de las y los funcionarios durante el trámite para acceder o recibir los apoyos del Programa Mi Pasaje

b) El trato que reciben en las unidades del transporte público

41.-¿Ha solicitado información al Programa Mi Pasaje?

1. Sí 2. No [] 0 NS/NC

42.-¿Conoce sus obligaciones como persona beneficiaria del Programa Mi Pasaje?

1. Sí 2. No [] 0 NS/NC

43.-¿Ha escuchado o conoce casos de venta de la tarjeta o uso indebido de la tarjeta?

1. Sí 2. No [] 0 NS/NC

44.-¿Cuál le parece la fortaleza o el aspecto más positivo del Programa Mi Pasaje?

45.-Y, ¿cuál considera que sea la debilidad o aspecto que se debe mejorar del Programa Mi Pasaje?

46.-¿Qué tan satisfecha(o) diría que se siente en general con el Programa Mi Pasaje?

1. Muy satisfecha(o) 2. Algo satisfecha(o) 3. Poco satisfecha(o) 4. Nada satisfecha(o)

[] 0 NS/NC

47.-Desde su punto de vista, ¿cuál es el principal beneficio del Programa Mi Pasaje?

- 1) Incentiva el uso del transporte público en vez el transporte privado
 2. Ahorro familiar
 3. Reduce el abandono/deserción escolar
 4. Hacer posibles los traslados que necesita hacer
 5. Otro beneficio, ¿cuál? _____ 0
- NS/NC

48.-¿En qué modalidad está usted inscrita(o)?

1. Estudiantes
 2. Personas con discapacidad
 3. Personas adultas mayores
- 0
- NS/NC

49.-¿Algún otro integrante de su hogar participa en el Programa Mi Pasaje?

1. Sí (Pasar a la pregunta 50)
 2. No (Pasar a la pregunta 51)
- 0
- NS/NC

50.-¿Bajo qué modalidad participa el/la/los integrante(s) de su hogar en el Programa Mi Pasaje?

1. Sí
2. No
0. NS/NC

a) Estudiantes

b) Personas con discapacidad

c) Personas adultas mayores

51.-¿Cuáles son los dos rubros en los que personalmente gasta más de sus recursos económicos al mes? (MENCIONAR SÓLO DOS EN ORDEN DE IMPORTANCIA)

1. Alimentos
2. Medicamentos
3. Útiles o materiales escolares
4. Pago de internet
5. Servicios
6. Otro rubro, ¿cuál? _____ 0 NS/NC

DATOS GENERALES DE LA PERSONA BENEFICIARIA

52.-Sexo 1. Mujer 2. Hombre 3. No binario 0 NS/NC

53.-Edad Años cumplidos

54.-¿Tiene alguna discapacidad?

1. Sí 2. No 0 NS/NC

55.-Describa la discapacidad

56.-¿Cuál es su nivel de escolaridad?

1. Sin estudios
 2. Primaria
 3. Secundaria
 4. Preparatoria
 5. Carrera Técnica
 6. Licenciatura
 7. Maestría
 8. Doctorado
- 0 NS/NC

57.-Grado

Escribir número Escribir periodicidad

1. Año 2. Semestre 3. Cuatrimestre 4. Trimestre

58.- ¿Cuál es su ocupación principal?

1. Hogar
2. Estudiante
3. Empleado
4. Trabajador Independiente
5. Jubilado
6. Desempleado
7. Otra ocupación, ¿cuál? _____ 0 NS/NC

59.-Municipio

- a) En donde vive
- b) En donde utiliza los pasajes del Programa

60.-¿Cuenta con acceso a internet?

1. Sí, en su casa 2. Sí, en su celular 3. Sí, en casa y celular 4. No [] 0 NS/NC

61.-¿Cuál es el ingreso mensual del hogar? [] 0 NS/NC

62.-¿Cuenta con dirección de correo electrónico?

1. Sí 2. No [] 0 NS/NC

63.- Dirección de correo electrónico

64.-Teléfono fijo []

65.-Teléfono celular []

Nombre de la persona responsable de aplicación del cuestionario:

Instrumento 4. Guion de Conversatorio con propietarios de unidades de transporte público y choferes

Bienvenida

Buenos días/tardes. Les agradecemos mucho su asistencia a este conversatorio. Mi nombre es ___ y formo parte de un equipo de investigadores que colaboramos con la empresa Demoskópica de México para llevar a cabo una evaluación del programa “Mi Pasaje”. Este programa, como ustedes saben, otorga apoyos para que estudiantes, adultos mayores y personas con alguna discapacidad puedan utilizar gratuitamente el servicio de transporte público en el Área Metropolitana de Guadalajara. El objetivo de esta conversación es que ustedes nos compartan su punto de vista respecto al programa, tanto de los aspectos que les parecen positivos, pero también sobre aquellos que les parecen problemáticos y que deberían modificarse.

Dinámica

La dinámica se desarrollará de la siguiente manera:

- La reunión se grabará con sonido y video porque no queremos perdernos ningún detalle. Espero que estén de acuerdo.
- 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.
- Estimo que la conversación durará máximo una hora y media.

Antes de iniciar con las preguntas, les voy a pedir que cada uno(a) se presente por su nombre, la ruta en que trabaja y qué actividad desempeña.

Inicio de la conversación.

Gestión para acceder al programa

- (Pregunta va dirigida para propietarios de las unidades) Durante la actual administración, ¿cómo fue el proceso que siguieron para darse de alta en el programa “Mi Pasaje”?
- ¿Qué obligaciones adquieren cuando se incorporan al programa?
- ¿Qué derechos adquieren?
- ¿Cuánto tiempo dura el convenio? ¿Hay que renovarlo?
- ¿El proceso de alta les pareció bien en general o hubo aspectos que podrían mejorarse?

Mecanismo de pago

- ¿Cómo reciben el pago por las personas beneficiarias que utilizan el servicio?
- ¿Es puntual el pago?
- ¿Es completo el pago?
- Aproximadamente, ¿cuántas personas beneficiarias del programa utilizan el servicio de sus unidades por día (o por semana)?
- Aproximadamente, ¿qué porcentaje del total de usuarios representan las personas beneficiarias del programa?

Interacción con personas beneficiarias

- ¿Cómo identifican los choferes a las personas beneficiarias del programa?

- ¿Les piden algún requisito para abordar la unidad?
- ¿Cómo dirían que es la interacción entre choferes y personas beneficiarias? De ser posible, denos su punto de vista para cada tipo de personas beneficiarias, es decir estudiantes, adultos mayores y personas con discapacidad por separado.
- Hace cuatro años, algunas personas beneficiarias del programa “Bievenales” nos comentaban que sufrían malos tratos por parte de los choferes de algunas rutas, que no les querían recibir los vales e incluso que no les hacían la parada. ¿Qué tanto ocurre eso actualmente y por qué?

Valoración general del programa

- ¿Cuál es su opinión general acerca del programa?
- ¿Cuáles son las principales ventajas y desventajas del programa?
- ¿Qué recomendaciones de mejora tendrían para el programa?

Instrumento 5. Protocolos de entrevistas con funcionariado público.

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.

Objetivo de la entrevista:

Conocer los aspectos más importantes del diseño del programa Mi Pasaje, así como la participación de los funcionarios en el proceso de planeación.

Formato de la entrevista:

La entrevista se llevará a cabo de manera grupal, con la participación de funcionarias(os) de cada área durante la misma sesión, procurando que el grupo no sea mayor a 7 participantes. No se espera que todas las personas entrevistadas respondan todas las preguntas, sino que ello dependerá de la información que cada una tenga dependiendo de su cargo.

Descripción de los participantes:

	Participantes	Modalidad
1	Funcionariado de la Dirección de Planeación Programática (SSAS)	En línea
2	Funcionariado de la Dirección Administrativa (SSAS)	En línea
3	Funcionariado de la Dirección de Asuntos Jurídicos	En línea

Duración: 120 minutos

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre su papel en la planeación e implementación del programa Mi Pasaje.

Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre el Programa Mi Pasaje y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Fecha:	
Hora:	

Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Observaciones:	

I. Diseño y planeación del programa Mi Pasaje

1. ¿Cuál es el problema público que busca atender el programa Mi Pasaje? ¿Considera que los apoyos otorgados contribuyen a mitigar el problema?
2. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de planeación del programa (la hechura de sus Reglas de Operación y de la construcción de sus indicadores)? ¿Quiénes participan?
3. ¿Cuentan con información estadística sobre el uso de transporte público en el AMG por tipo de beneficiario?
4. ¿Cuentan con información estadística sobre gasto en transporte público en el AMG por tipo de beneficiario?
5. ¿Con qué otras instancias de gobierno se coordinan para la planeación del programa Mi Pasaje? ¿Cuáles son los mecanismos para ello?
6. ¿Se coordinan con la Secretaría de Transporte o TISA en el proceso de planeación, por ejemplo para construir los términos del Convenio con dicha empresa? ¿Cómo?

7. ¿En qué temas específicos se coordinan con la Secretaría de Transporte para regular la prestación del servicio de transporte público asociado al programa Mi Pasaje? ¿Cuáles son los mecanismos de coordinación?
8. ¿Cuáles son los procesos generales del programa? ¿En cuáles de ellos participan las dependencias entrevistadas y con qué mecanismos de coordinación?
9. ¿Cómo se financia el programa Mi Pasaje, es decir cuánto aporta el gobierno de Jalisco por cada persona beneficiaria? ¿Aporta algo la empresa transportista? ¿Considera que el diseño del programa en cuanto a su financiamiento, lo hace sostenible? ¿Conoce usted lo que opinan los concesionarios de transporte público sobre el programa? ¿Qué opina usted de ello?

II. Recursos humanos, financieros y materiales

10. ¿Con qué recursos humanos cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas al diseño y evaluación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?
11. ¿Con qué recursos materiales cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas al diseño y evaluación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?
12. ¿Con qué recursos presupuestales cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas al diseño y evaluación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?

III. Difusión y resultados del programa

13. ¿Cómo se lleva a cabo la difusión del programa en la ciudadanía?
14. ¿Cuáles son los requisitos solicitados para cada modalidad del programa Mi Pasaje?
15. ¿Qué mecanismos se utilizan para comunicar a las personas beneficiarias los resultados del programa Mi Pasaje? ¿Qué mecanismos se usan para comunicar a actores políticos y funcionarios los resultados del programa Mi Pasaje? ¿Qué mecanismos se usan para comunicar a la sociedad en general los resultados del programa Mi Pasaje? ¿Dichos mecanismos le parecen adecuados? ¿Por qué? ¿Qué cambiaría para mejorarlos, si es el caso?
16. ¿Se ha enterado sobre qué tipo de gastos solventan las personas beneficiarias con el ahorro generado por el apoyo recibido por el programa?

IV. Perspectiva del programa

17. Desde su perspectiva, ¿cuál es la percepción que tiene sobre los resultados del programa? / ¿para qué ha servido el programa?
18. ¿Cuáles son los principales retos de corto, mediano y largo plazos que tiene el programa?
19. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el funcionamiento del programa en general?

V. Expectativas de la evaluación participativa

20. ¿Cuál es su expectativa del proceso de evaluación participativa del programa Mi Pasaje?
21. ¿Cuáles son sus expectativas del rol que usted tendrá en la evaluación con participación del programa Mi Pasaje?

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.

Objetivo de la entrevista:

Conocer los aspectos más relevantes sobre el proceso de implementación del programa, así como sobre sus mecanismos de coordinación y difusión, la suficiencia de recursos con los que cuentan las dependencias y los resultados del programa.

Formato de la entrevista:

La entrevista se llevará a cabo de manera grupal, con la participación de funcionarias(os) de cada área durante la misma sesión, procurando que el grupo no sea mayor a 7 participantes. No se espera que todas las personas entrevistadas respondan todas las preguntas, sino que ello dependerá de la información que cada una tenga dependiendo de su cargo.

Descripción de los participantes:

	Participantes	Modalidad
1	Dirección de Programas Estatales.	Presencial
2	Dirección de la Operación y Ejecución de Programas	Presencial
3	Jefatura de Sistemas de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)	Presencial

Duración: 180 minutos

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre su papel en la implementación del programa Mi Pasaje.

Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre el Programa Mi Pasaje y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Fecha:	
Hora:	

Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Observaciones:	

I. Procesos del programa Mi Pasaje

1. ¿Cuáles son los procesos generales del programa? ¿En cuáles de ellos participan y con qué mecanismos de coordinación?

II. Solicitud de apoyos y selección de personas beneficiarias

2. ¿Cuál es el proceso específico para la actualización del padrón de beneficiarios?
3. ¿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).

4. ¿Cómo se lleva a cabo la aprobación de solicitudes al programa? (quiénes lo deciden; cuándo lo deciden)
5. ¿Con base en qué criterios se determina quién recibe el apoyo y quién no?
6. ¿Cómo se comunica a las personas beneficiarias que recibirán el apoyo?

III. Entrega de apoyos del programa Mi Pasaje

7. ¿Cómo se decide dónde instalar los módulos? ¿En qué fechas y horarios? ¿Cuántos módulos se instalaron y dónde?
8. ¿Cómo y cuándo se lleva a cabo la entrega de los apoyos del programa Mi Pasaje en sus tres modalidades (estudiantes, adultos mayores, personas con discapacidad)?
9. ¿Se entregan tarjetas de prepago o boletos impresos?
10. ¿Qué mecanismos de coordinación tienen con TISA para la entrega de los apoyos? ¿Cómo operan los módulos? ¿Qué actores son responsables de los módulos y con qué atribuciones cuentan? ¿Qué reportes de información genera TISA para la coordinación del programa Mi Pasaje? ¿Comparten software TISA y la coordinación del programa Mi Pasaje?
11. ¿Qué problemas han encontrado en la entrega de los apoyos del programa? ¿Hay cuellos de botella en el proceso? ¿Cómo los han solucionado?
12. ¿Cómo los conductores identifican a las personas beneficiarias? ¿Saben si los conductores piden de las personas beneficiarias algún requisito adicional para abordar las unidades?
13. ¿Hay mecanismos de quejas de las personas beneficiarias durante el proceso de solicitud y entrega de los apoyos del programa? ¿Cómo se les da atención?
14. ¿Se ha enterado sobre qué tipo de gastos solventan las personas beneficiarias con el ahorro generado por el apoyo del programa?
15. ¿Cuántos apoyos se entregan por persona beneficiaria (preguntar por cada tipo de población objetivo)? Por lo que usted sabe, ¿las personas beneficiarias utilizan todos sus apoyos para el transporte o les sobran algunos? ¿Sabe usted en qué porcentaje aproximado son subutilizados de los apoyos entregados por el programa? ¿Cuál es la razón?
16. ¿Sabe usted si los apoyos entregados por el programa son mal utilizados, por ejemplo si son revendidos por las personas beneficiarias?

IV. Recursos humanos, financieros y materiales

17. ¿Con qué recursos humanos cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas a la implementación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?
18. ¿Con qué recursos materiales cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas a la implementación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?
19. ¿Con qué recursos presupuestales cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas a la implementación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?
20. ¿Cómo se financia el programa Mi Pasaje, es decir cuánto aporta el gobierno de Jalisco por cada persona beneficiaria? ¿Aporta algo la empresa transportista? ¿Considera que el diseño del programa en cuanto a su financiamiento, lo hace sostenible? ¿Conoce usted lo que opinan los concesionarios de transporte público sobre el programa? ¿Qué opina usted de ello?

V. Mecanismos de comunicación y difusión del programa

21. ¿Cuáles son los mecanismos que utilizan para difundir el programa Mi Pasaje?
22. ¿Qué mecanismos se usan para dar a conocer la convocatoria del programa? ¿Considera que la información proporcionada en la convocatoria es suficiente para las personas solicitantes/beneficiarias? ¿Cuáles son las principales inquietudes o dudas que surgen de las personas solicitantes/beneficiarias luego de conocer la convocatoria? ¿Qué instancia las resuelve o atiende y cómo?
23. ¿Cuáles son los requisitos que les resulta más complicado de presentar a las personas solicitantes/beneficiarias del programa en sus tres modalidades? ¿Se apoyan de otras instancias para orientar a las personas solicitantes/beneficiarias para obtener tales documentos?
24. ¿Qué mecanismos se utilizan para dar conocer la selección de personas beneficiarias? ¿Qué instancia es la encargada de hacerlo y cómo se coordina con otras en caso de que sea necesario?
25. ¿Qué mecanismos se utilizan para la entrega de apoyos del programa Mi Pasaje? ¿Considera que dichos mecanismos son pertinentes para los tres tipos de personas beneficiarias? ¿Cuáles son las principales inquietudes, dudas o quejas que surgen de las personas beneficiarias durante del proceso de entrega de los apoyos? ¿Qué

instancia las resuelve o atiende y cómo? ¿Se han modificado ciertas actividades del proceso de entrega de los apoyos para atender las posibles quejas de las personas beneficiarias? ¿Considera usted que la entrega de los apoyos se realiza a tiempo para las necesidades generales de transporte de las personas beneficiarias?

26. ¿Qué mecanismos se utilizan para comunicar a las personas beneficiarias los resultados del programa Mi Pasaje? ¿Qué mecanismos se usan para comunicar a actores políticos y funcionarios los resultados del programa Mi Pasaje? ¿Qué mecanismos se usan para comunicar a la sociedad en general los resultados del programa Mi Pasaje? ¿Dichos mecanismos le parecen adecuados? ¿Por qué? ¿Qué cambiaría para mejorarlos, si es el caso?

VI. Percepción del programa

27. ¿Cuentan con mecanismos para captar la percepción de las personas beneficiarias sobre los procesos del programa en los que participan y el apoyo que reciben? ¿Cuáles son? ¿A cargo de que instancia/dependencia están dichos mecanismos?
28. ¿Conoce usted que tanto valoran las personas beneficiarias el apoyo que reciben del programa Mi Pasaje?
29. ¿Conoce usted cuál es la percepción que tienen las personas beneficiarias sobre los procesos de solicitud y entrega del apoyo del programa Mi Pasaje?
30. Desde su perspectiva, ¿cuál es la percepción que tiene sobre los resultados del programa? ¿para qué ha servido el programa?
31. ¿Cuáles son los principales retos de corto, mediano y largo plazos que tiene el programa?
32. ¿Qué recomendaciones haría usted para mejorar el funcionamiento del programa en general?

VII. Expectativas de su participación en la evaluación participativa

33. ¿Cuál es su expectativa del proceso de evaluación participativa del programa Mi Pasaje?
34. ¿Cuáles son sus expectativas del rol que usted tendrá en la evaluación con participación del programa Mi Pasaje?

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.

Objetivo de la entrevista:

Conocer los aspectos más relevantes sobre el proceso de implementación del programa, así como sobre sus mecanismos de coordinación y difusión, la suficiencia de recursos con los que cuentan las dependencias y los resultados del programa.

Formato de la entrevista:

La entrevista se llevará a cabo de manera grupal, con la participación de funcionarias(os) de cada área durante la misma sesión, procurando que el grupo no sea mayor a 7 participantes. No se espera que todas las personas entrevistadas respondan todas las preguntas, sino que ello dependerá de la información que cada una tenga dependiendo de su cargo.

Descripción de los participantes:

Participantes	Modalidad
1 Dirección de Vinculación Metropolitana	En línea
2 Dirección de Vinculación Regional	En línea

Duración: 120 minutos

INTRODUCCIÓN: Buenos días/tardes, agradecemos su participación en esta entrevista para conversar sobre su papel en la implementación del programa Mi Pasaje.

Queremos pedirle su autorización para grabar la sesión con el fin de transcripción y análisis, ya que no queremos perder ninguna de sus opiniones, en caso contrario tomaremos notas. También es importante comentar que la información recabada tendrá un manejo estrictamente confidencial y únicamente para los objetivos de esta evaluación

Mi nombre es [NOMBRE], soy facilitador(a) de Demoskópica México, quien está realizando una evaluación para la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana sobre el Programa Mi Pasaje y con ello, identificar áreas de oportunidad de mejora.

Fecha:	
Hora:	

Nombre del entrevistado:	
Cargo:	
Observaciones:	

I. Solicitud de apoyos y selección de personas beneficiarias

1. ¿Cuál es el proceso específico para la actualización del padrón de beneficiarios?
2. ¿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).
3. ¿Cómo se lleva a cabo la aprobación de solicitudes al programa? (quiénes lo deciden; cuándo lo deciden)
4. ¿Con base en qué criterios se determina quién recibe el apoyo y quién no?
5. ¿Cómo se comunica a las personas beneficiarias que recibirán el apoyo?

II. Entrega de apoyos del programa Mi Pasaje

6. ¿Cómo se decide dónde instalar los módulos? ¿En qué fechas y horarios? ¿Cuántos módulos se instalaron y dónde?
7. ¿Cómo y cuándo se lleva a cabo la entrega de los apoyos del programa Mi Pasaje en sus tres modalidades (estudiantes, adultos mayores, personas con discapacidad)?

8. ¿Se entregan tarjetas de prepago o boletos impresos?
9. ¿Qué mecanismos de coordinación tienen con TISA para la entrega de los apoyos? ¿Cómo operan los módulos? ¿Qué actores son responsables de los módulos y con qué atribuciones cuentan? ¿Qué reportes de información genera TISA para la coordinación del programa Mi Pasaje? ¿Comparten software TISA y la coordinación del programa Mi Pasaje?
10. ¿Qué problemas han encontrado en la entrega de los apoyos del programa? ¿Hay cuellos de botella en el proceso? ¿Cómo los han solucionado?
11. ¿Cómo los conductores identifican a las personas beneficiarias? ¿Saben si los conductores piden de las personas beneficiarias algún requisito adicional para abordar las unidades?
12. ¿Hay mecanismos de quejas de las personas solicitantes/beneficiarias durante el proceso de solicitud y entrega de los apoyos del programa? ¿Cómo se les da atención?
13. ¿Se ha enterado sobre qué tipo de gastos solventan las personas beneficiarias con el ahorro generado por el apoyo del programa?
14. ¿Cuántos apoyos se entregan por persona beneficiaria (preguntar por cada tipo de población objetivo)? Por lo que usted sabe, ¿las personas beneficiarias utilizan todos sus apoyos para el transporte o les sobran algunos ¿Sabe usted en qué porcentaje aproximado son subutilizados de los apoyos entregados por el programa? ¿Cuál es la razón?
15. ¿Sabe usted si los apoyos entregados por el programa son mal utilizados, por ejemplo si son revendidos por las personas beneficiarias?

III. Recursos humanos, financieros y materiales

16. ¿Con qué recursos humanos cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas a la implementación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?
17. ¿Con qué recursos materiales cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas a la implementación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?
18. ¿Con qué recursos presupuestales cuenta para la ejecución de sus funciones y actividades asociadas a la implementación del programa Mi Pasaje? ¿Considera que le son suficientes o insuficientes? ¿Por qué?

IV. Mecanismos de comunicación y difusión del programa

19. ¿Cuáles son los mecanismos que utilizan para difundir el programa Mi Pasaje?
20. ¿Qué mecanismos se usan para dar a conocer la convocatoria del programa?
¿Considera que la información proporcionada en la convocatoria es suficiente para las personas solicitantes/beneficiarias? ¿Cuáles son las principales inquietudes o dudas que surgen de las personas solicitantes/beneficiarias luego de conocer la convocatoria? ¿Qué instancia las resuelve o atiende y cómo?
21. ¿Cuáles son los requisitos que les resulta más complicado de presentar a las personas solicitantes/beneficiarias del programa en sus tres modalidades? ¿Se apoyan de otras instancias para orientar a las personas solicitantes/beneficiarias para obtener tales documentos?
22. ¿Qué mecanismos se utilizan para dar conocer la selección de personas beneficiarias? ¿Qué instancia es la encargada de hacerlo y cómo se coordina con otras en caso de que sea necesario?
23. ¿Qué mecanismos se utilizan para la entrega de apoyos del programa Mi Pasaje?
¿Considera que dichos mecanismos son pertinentes para los tres tipos de personas beneficiarias? ¿Cuáles son las principales inquietudes, dudas o quejas que surgen de las personas beneficiarias durante del proceso de entrega de los apoyos? ¿Qué instancia las resuelve o atiende y cómo? ¿Se han modificado ciertas actividades del proceso de entrega de los apoyos para atender las posibles quejas de las personas beneficiarias? ¿Considera usted que la entrega de los apoyos se realiza a tiempo para las necesidades generales de transporte de las personas beneficiarias?
24. ¿Qué mecanismos se utilizan para comunicar a las personas beneficiarias los resultados del programa Mi Pasaje? ¿Qué mecanismos se usan para comunicar a la sociedad en general los resultados del programa Mi Pasaje? ¿Dichos mecanismos le parecen adecuados? ¿Por qué? ¿Qué cambiaría para mejorarlos, si es el caso?

V. Percepción del programa

25. ¿Cuentan con mecanismos para captar la percepción de las personas beneficiarias sobre los procesos del programa en los que participan y el apoyo que reciben?
¿Cuáles son? ¿A cargo de que instancia/dependencia están dichos mecanismos?
26. ¿Conoce usted que tanto valoran las personas beneficiarias el apoyo que reciben del programa Mi Pasaje?

27. ¿Conoce usted cuál es la percepción que tienen las personas beneficiarias sobre los procesos de solicitud y entrega del apoyo del programa Mi Pasaje?

VI. Expectativas de su participación en la evaluación participativa

28. ¿Cuál es su expectativa del proceso de evaluación participativa del programa Mi Pasaje?

29. ¿Cuáles son sus expectativas del rol que usted tendrá en la evaluación con participación del programa Mi Pasaje?

Instrumento 6. Cuestionario sobre lecciones aprendidas de encuesta en línea dirigida al grupo ampliado.

INTRODUCCIÓN

Muy buen día, bienvenido al sitio de la encuesta en línea que tiene como objetivo recuperar las experiencias de participación en la evaluación del Programa “Mi Pasaje”.

Se trata de un cuestionario breve con una duración aproximada máxima de 10 minutos, anónimo y en donde sus respuestas serán muy valiosas para mejorar futuros procesos participativos de evaluación en el estado de Jalisco.

Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿Cómo diría usted que ha sido su nivel de participación en la evaluación del Programa Mi Pasaje en cada una de sus etapas?

Alto= Participación en la toma de decisiones

Medio= Participación en el acompañamiento de recolección de información, análisis de la información, preparación de los informes o divulgación de los resultados

Bajo= Participación como informantes en consultas puntuales.

Etapas de evaluación	1. Alto	2. Medio	3. Bajo	0. No sabría opinar
a) Planeación y diseño				
b) Ejecución				
c) Formulación de recomendaciones				
d) Definición de estrategias de difusión de los resultados				

2. ¿Qué tipo de técnica participativa le gustó más?

- 1. Grupo de discusión
- 2. Lluvia de ideas
- 3. Juego de roles
- 4. Votación electrónica
- 5. Otra, ¿cuál? _____

3. ¿Hasta qué punto diría que la participación mejora los procesos de evaluación de programas públicos?

1. Mucho 2. Algo 3. Poco 4. Nada

4. ¿Por qué?

5. ¿Usted prefiere que las dinámicas participativas sean presenciales o en línea a través de medios digitales?

1. Presenciales 2. En línea 3. Ambas me gustan

6. ¿Qué tanto considera que han sido sus aprendizajes en cuanto a...?

Etapa de evaluación	1. Mucho	2. Algo	3. Poco	4. Nada	0. No sabría opinar
a) Conocimiento sobre el Programa					
b) Comprensión de necesidades específicas de las poblaciones beneficiarias					
c) Reconocimiento de actores					
d) Identificación de oportunidades de coordinación entre actores					

7. ¿Cuál considera que sea la principal contribución de la participación en los procesos de evaluación de programas públicos?

8. ¿Cuál piensa usted que sea principal obstáculo para lograr una participación efectiva en los procesos de evaluación?

9. En una escala del 1 al 10, en donde 1 es nada y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se siente con los mecanismos de participación que se utilizaron durante el proceso de evaluación del Programa Mi Pasaje?

Escala del 1 al 10 [_____]

10. Y finalmente, le pedimos que nos diga, de acuerdo a su experiencia en la evaluación con participación del Programa Mi Pasaje, ¿cuáles considera que son tres los tres principales aspectos que se pueden mejorar para futuros procesos participativos en la evaluación de programas públicos?

1er. aspecto de mejora:

2do. aspecto de mejora:

3er. aspecto de mejora:

AQUÍ TERMINA LA ENCUESTA, LE AGRADECEMOS PROFUNDAMENTE SU TIEMPO Y RESPUESTAS.

Instrumento 7. Ficha descriptiva de técnica participativa durante Taller de Recomendaciones.

NUMERO DE FICHA DESCRIPTIVA:002	
NOMBRE:	Dinámica participativa a través de deliberación y juego de roles para el análisis y definición de recomendaciones de la evaluación del Programa Mi Pasaje.
OBJETIVO:	Generar un espacio participativo para valorar y decidir sobre las recomendaciones que se desprenden de los resultados de la evaluación del Programa Mi Pasaje.
PARTICIPANTES:	Grupo ampliado compuesto por 13 a 20 personas del funcionariado y personas beneficiarias. Entre ellos, hay representantes de TISA, de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS), de la Secretaría del Transporte (ST), Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana (SPPC). De parte de las personas beneficiarias hay representación de por lo menos dos personas beneficiarias por cada modalidad de apoyo del programa.
NIVEL DE PARTICIPACIÓN:	Alto
FECHA DE APLICACIÓN:	17 de marzo de 2021
DURACIÓN:	120 minutos
RECURSOS:	Google Meet o Zoom, pizarra en línea, Mentimeter y en caso de que la contingencia sanitaria haya sido controlada y se pueda llevar a cabo de forma presencial, se utilizarían tanto tarjetas como recursos digitales para la implementación de dinámicas participativas.

DESCRIPCIÓN:

1. Presentación ejecutiva de resultados.
2. Descripción de recomendaciones resultantes con respecto a cada una de las preguntas de evaluación.
3. Juego de roles para definir 1) responsables, 2) actividades, 3) implicaciones operativas, jurídico-administrativas, financieras y 4) metas temporales.
4. Deliberación y priorización de las recomendaciones a la luz de las mejoras esperadas y su viabilidad de implementación.
5. Deliberación y selección de las estrategias de comunicación de resultados de la evaluación, así como el involucramiento de actores del grupo ampliado para participar en la presentación de resultados y extender los canales de difusión.

Anexo IV. Relación de actores entrevistados

A continuación se presenta una relación con los actores entrevistados para esta evaluación:

Dependencia	Nombre y cargo	Fecha
Dirección de Planeación Programática (SSAS)	Afif Salvador Sánchez Morán, Director de Planeación Programática Paola Villaseñor Poo.	30 de noviembre de 2020
Dirección Administrativa (SSAS)	Juan Carlos Carrillo Camarena	30 de noviembre de 2020 06 de febrero de 2021
Dirección de Asuntos Jurídicos (SSAS)	Laura Gómez Márquez, Directora de Asuntos Jurídicos	30 de noviembre de 2020
Dirección de Programas Estatales.	Oscar Ernesto Pérez Flores, Director de Programas Estatales	02 de diciembre de 2020
Jefatura de Sistemas de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social (SSAS)	Luis Enrique Hacho Romero Brenda Hayde Jiménez Cobián	02 de diciembre de 2020
Dirección de Vinculación Regional (coordinadores regionales de las Regiones de Puerto Vallarta y Zapotlán el Grande)	Lucio Miranda Robles, Director de Vinculación Regional Gloria Eugenia González de Alba Jorge Luis Hernández Campos	01 de diciembre de 2020

Secretaría de Transporte, Dirección de Recaudo.	Mariana Bulos, Directora de Recaudo	26 de enero de 2021
Secretaría de Transporte, Dirección General de Vinculación	Carolina González Angulo, Coordinadora de Proyectos para la Gestión Pública	23 de abril de 2021
Tarjetas Integrales SA de CV	Claudia Nieto Canessa, representante legal	25 de enero de 2021 26 de enero de 2021 22 de abril de 2021

Anexo V. Lista de documentos revisados.

Gobierno de Jalisco. (2013). *Evaluación específica del programa de apoyo al transporte para estudiantes*, Jalisco, Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas.

Gobierno de Jalisco. (2017a). *Evaluación de resultados del programa Bienevales para Estudiantes*, Jalisco, Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas.

Gobierno de Jalisco. (2017b). *Evaluación de resultados del programa Bienevales para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad*, Jalisco, Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas.

Gobierno de Jalisco. (2017c). *Diagnóstico de los problemas públicos del programa Bienevales para Estudiantes*, Jalisco, Secretaría de Desarrollo e Integración Social. Disponible en <https://ssas.jalisco.gob.mx/consultas-de-interes/2017/1726>

Gobierno de Jalisco. (2017d). *Diagnóstico de los problemas públicos del programa Bienevales para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad*, Jalisco, Secretaría de Desarrollo e Integración Social. Disponible en <https://ssas.jalisco.gob.mx/consultas-de-interes/2017/1761>

Gobierno de Jalisco. (2016). *Evaluación Específica sobre la Percepción de Beneficiarios de Programas Públicos Estatales*, Jalisco, Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas.

Anexo VI. Lista de asistencia a las actividades participativas y fotografías.

a) Reunión de arranque y dinámica participativa para decidir sobre los criterios y escala de valoración para responder las preguntas de investigación (30 octubre de 2020).

Con las preguntas de evaluación que propusieron en noviembre elaboramos los **Términos de Referencia.**

Metodología de la Evaluación con participación del Programa Mi Pasaje

Preguntas de evaluación

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

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

ESCALAS DE MEDICIÓN

1	2	3	4
Insuficiente			Suficiente
0-25%	26-50%	51-75%	76-100%

1	2	3	4	5
Insuficiente				Suficiente
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Insuficiente									Suficiente
0-20%	21-30%	31-40%	41-50%	51-60%	61-70%	71-80%	81-90%	91-100%	100-100%

Planación y Participación Ciudadana

Evaluación con Participación del Programa Mi Pasaje

Importancia concedida a cada uno de los criterios para responder la pregunta de investigación

PREGUNTA 3

LINK: www.menti.com
CÓDIGO: 46 67 84 2

¿CONSIDERA QUE HAY OTRO ASPECTO/ PARÁMETRO QUE NO FUE ENUNCIADO Y QUE ES IMPORTANTE MENCIONAR?

1/2

COMO SELECCIONARÁN A LOS CHOFERES?

1/0

6) PROPUESTA: ¿QUÉ TANTO LA EVALUACIÓN CON PARTICIPACIÓN CONTRIBUYE A GENERAR APRENDIZAJES VALIOSOS?

Mayor conocimiento sobre el problema que busca resolver el Programa.

Mayor comprensión de las necesidades de las poblaciones que atiende el Programa.

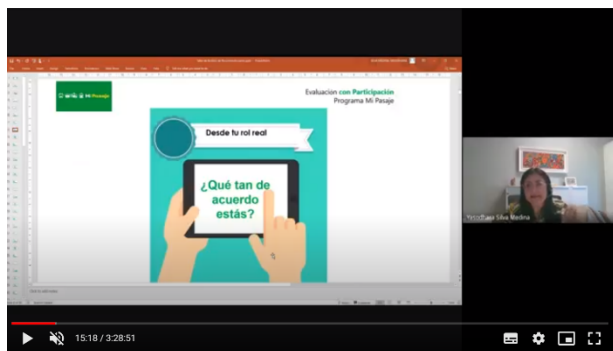
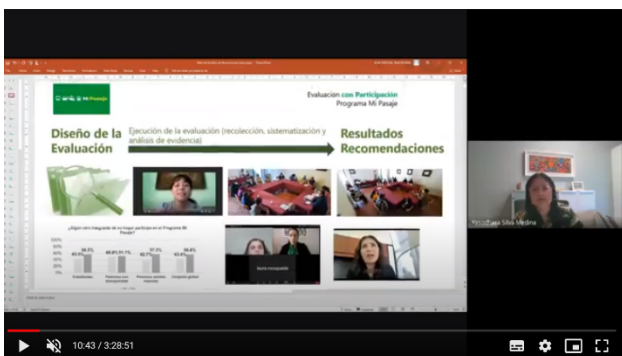
Reconocimiento de los actores que participan en diferentes fases del Programa.

Identificación de los retos de la coordinación entre actores.

Lista de Asistentes

NOMBRE COMPLETO	INSTITUCIÓN
Laura Durdana Prado Álvarez	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Laura del Sagrario Mosqueda Castro	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Sugey Edith Salazar Delgadillo	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Bertha Mata Rodríguez	Beneficiaria del Programa Mi Pasaje
Miguel Cano	Beneficiario del Programa Mi Pasaje
Carolina González Angulo	Secretaría de Transporte
Laura Paola Villaseñor Poo	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Radamanto Portilla Tinajero	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Yasodhara Silva Medina	Demoscópica México
Crystal Gallegos Monico	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Itzel Alejandra Hernández García	Demoscópica México
Carlos Moreno Jaimes	Demoscópica México
Lorenzo García Delgado	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Julio Galicia	Demoscópica México
Eloisa Concepción Jiménez Campos	Beneficiaria del Programa Mi Pasaje
Oscar Ernesto Pérez Flores	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Guerson Uriel Calvillo Caro	Demoscópica México
Esperanza Guardado Jáuregui	Beneficiaria del Programa Mi Pasaje

b) Taller Participativo de Análisis de Recomendaciones (17 de marzo de 2021).



Lista de Asistentes

NOMBRE COMPLETO	INSTITUCIÓN
Mónica Ballescà Ramírez	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Oscar Ernesto Pérez Flores	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Afif Salvador Sánchez Morán	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Radamanto Portilla Tinajero	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Sugey Edith Salazar Delgadillo	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Laura Durdana Prado Alvarez	Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana
Valeria Elisa Huérfano Lezama	Secretaría de Transporte
Carolina González Angulo	Secretaría de Transporte
Ana Montserrat Escoto	Tarjetas Integrales (TISA)
Laura Paola Villaseñor Poo	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
José de los Santos Sotelo	Beneficiario del Programa
María Guadalupe Solís Zuno	Beneficiaria del Programa
Edith Georgina Zuno Valencia	Beneficiaria del Programa
Miguel Cano	Beneficiario del Programa
Yasodhara Silva Medina	Demoscópica México
Crystal Gallegos Monico	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Itzel Alejandra Hernández García	Demoscópica México
Juan Carlos Carrillo	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Lorenzo García Delgado	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Julio Galicia	Demoscópica México
Eloisa Concepción Jiménez Campos	Beneficiaria del Programa Mi Pasaje
Aurora Guzmán Cano	Secretaría del Sistema de Asistencia Social
Esperanza Guardado Jáuregui	Beneficiaria del Programa Mi Pasaje
Gloria Carolina de la Parra Aguayo	Intérprete de lengua de señas durante el taller

d) Fotografías de grupos focales, entrevistas y visitas de campo.

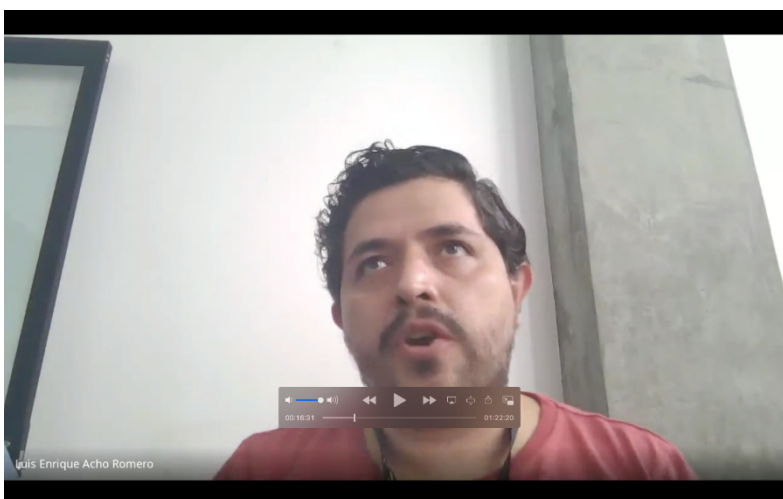
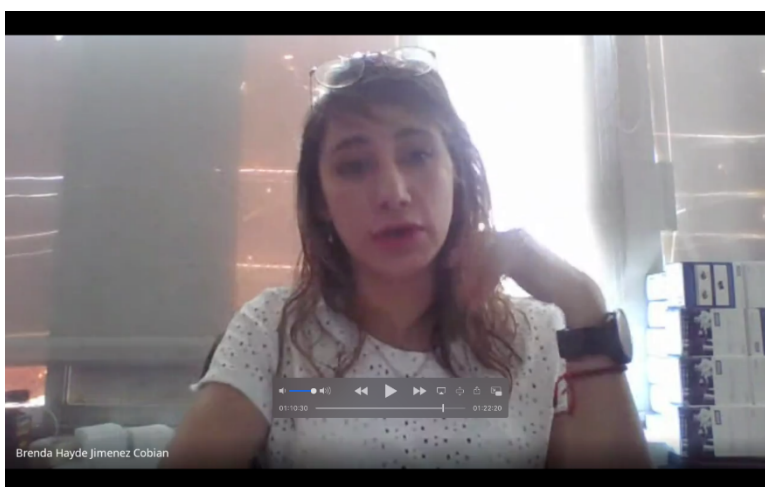
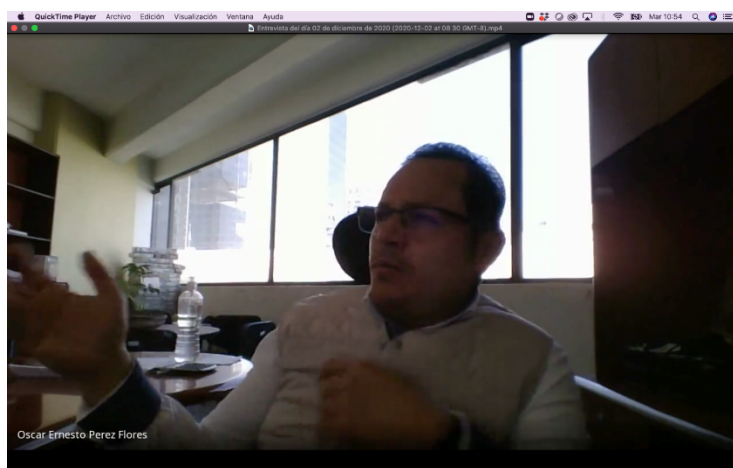
Grupo Focal en Zapotlán El Grande con personas beneficiarias adultas mayores el día 7 de enero de 2021.



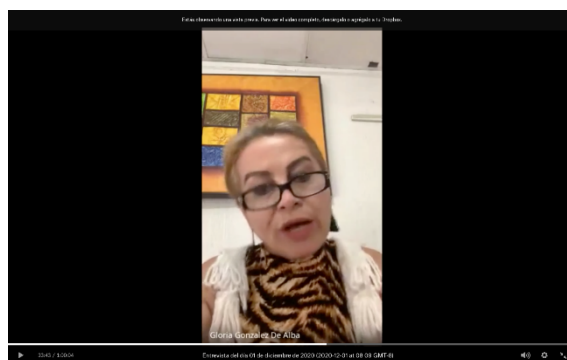
Grupo Focal en Zapotlán El Grande con personas beneficiarias con discapacidad el día 7 de enero de 2021



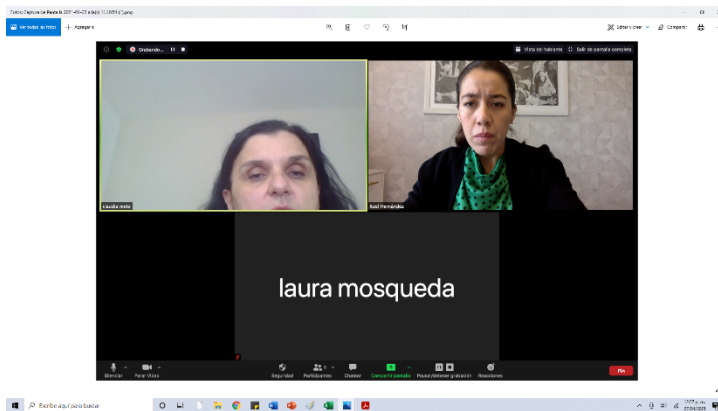
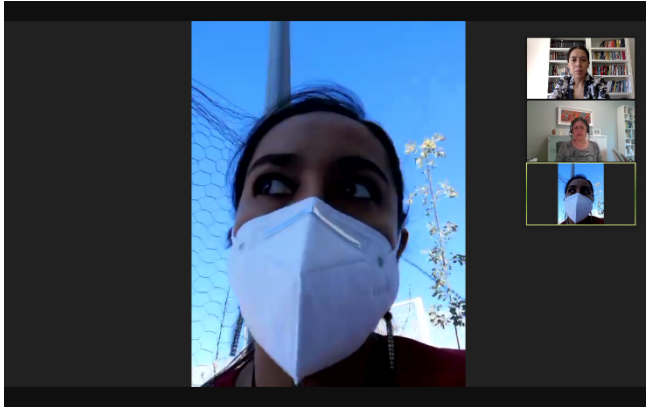
Entrevistas con funcionarios de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, noviembre y diciembre de 2020.



Entrevista con coordinadores regionales de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, 30 de noviembre de 2020.



Entrevista con funcionaria de la Secretaría de Transporte (abril de 2020) y con la representante legal de Tarjetas Integrales (TISA), fotografía del área de control de calidad de integración expedientes del Programa dentro de las instalaciones de TISA, (enero y abril de 2020).



Anexo VII. Biografías breves del EE

Dr. Carlos Moreno Jaimes

Carlos Moreno Jaimes es doctor en políticas públicas por la Universidad de Texas en Austin. Ha sido investigador visitante en el Centro de Estudios México-Estados Unidos de la Universidad de California en San Diego, investigador visitante en el Instituto de Políticas Públicas y Gobierno de la Universidad de Guadalajara e investigador asociado del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Especialista en descentralización del gasto público y evaluación del desempeño de gobiernos locales. Ha sido consultor para el Banco Mundial, para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), así como para diversas instituciones públicas en México, incluyendo al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Autor de los libros *Democracia electoral y calidad gubernativa: el desempeño de los gobiernos municipales en México (2007)* y *Seguro Popular y Federalismo: un análisis de política pública* (publicado por el CIDE en 2014), entre mucho otros capítulos y artículos en revistas con arbitraje internacional. Durante seis años fue Jefe del Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos del ITESO, donde actualmente es profesor-investigador.

Dra. Yasodhara Silva Medina

Doctora en Ciencias Sociales con especialidad en Sociología por la Universidad de Guadalajara y Maestra en Política y Gestión Pública por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Su línea de investigación es desigualdad social y políticas sociales. Fue becaria de la Fundación Carolina de la Escuela de Métodos de Análisis Sociopolítico en la Universidad de Salamanca, España. Es docente en el Seminario de Investigación “Estudios Socioeconómicos y Bienestar Social” del Doctorado en Ciencias Sociales y miembro de la Junta Académica de la Maestría en Ciencias Sociales de la Universidad de Guadalajara. Fungió como miembro-investigadora delegada de México en el Programa Internacional de Encuestas Sociales (ISSP por sus siglas en inglés) en el periodo de 2003 a 2011. Ha fungido como coordinadora general e investigadora principal de proyectos de diagnóstico y de diferentes tipos de evaluación de programas gubernamentales federales, estatales y municipales. Es socia-consultora y directora asociada de Descifra Investigación Estratégica Social Política y de Mercado, S.C. (Demoskópica México).

Mtra. Itzel Hernández García

Maestra en Política y Gestión Pública por el Instituto de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), cuenta con estudios de Maestría en Administración Pública y Políticas Públicas en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM). Desde el 2011 ha sido consultora asociada en temas de género, política pública y evaluación de programas públicos. Es profesora de asignatura en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO).