

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

## Informe final

<b>Nombre de la evaluación:</b>	Evaluación con participación del Programa Mi Pasaje, 2019-2020
<b>Tipo de evaluación:</b>	Con participación
<b>Año del ejercicio evaluado:</b>	2019-2020
<b>Programa anual de evaluación:</b>	2019
<b>Fecha de publicación:</b>	Abril 2021
<b>Entidad evaluadora:</b>	Descifra Investigación Estratégica, Social, Política y de Mercado S.C. (Demoskópica México)
<b>Investigador principal:</b>	Dr. Carlos Moreno Jaimes
<b>Equipo de investigación:</b>	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.

## 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 operario 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.