Seguimiento de Agenda de Mejora

Dependencia o Entidad: [Secretaría de Desarrollo e Integración Social]

Nombre del Programa: Apoyo al transporte para estudiantes

Entidad evaluadora externa:

Tipo de evaluación: [Evaluación de Diseño, Evaluación de Procesos]

Ejercicio evaluado: 2013

Fecha término de la evaluación: 17/12/2013

Información de la Evaluación

Objetivo general de la evaluación:
Evaluar el Programa de Apoyo al Transporte para Estudiantes con la finalidad de proveer información que retroalimente la toma de decisiones sobre su diseño, operación y la gestión de sus procesos.

Síntesis de los resultados de la evaluación:
En este estudio se llevó a cabo una evaluación del diseño, la operación y la gestión de los procesos del programa de apoyo al transporte para estudiantes. En general, éste tiene un buen diseño, hay un gran sentido de compromiso por parte de los operadores del programa, y la valoración que los beneficiarios expresan sobre los apoyos recibidos es positiva. Por otro lado, existen procesos que mostraron falta de coordinación entre algunos de los responsables de atender a los solicitantes, lo que provocó lentitud en procesos como la entrega de los apoyos, especialmente en la ZMG. Asimismo, se encontraron diversas áreas de mejora especialmente en materia de difusión e información relacionada con los apoyos y las reglas del programa, la capacitación del personal que atiende a los beneficiarios, la vigilancia del uso correcto de los bienevales en la ZMG y la calidad de la atención que los choferes brindan a los estudiantes. Algunas de las recomendaciones fueron realizar un diagnóstico a fondo que indague cuáles son las necesidades de movilidad de los estudiantes de Jalisco y cómo influyen éstas en el desempeño escolar, elaborar una plataforma electrónica y un sistema informático realizado y controlado por la SEDIS para todos los procesos y contemplar los pasos para que los apoyos se otorguen a través de la modalidad de prepago.

Hallazgos Positivos:	Hallazgos Negativos:
1. El programa está bien instaurado en la SEDIS y cuenta con personal, recursos e infraestructura para su operación, así como con apoyos de parte de otras dependencias del gobierno estatal para funcionar en todo el estado. 2. Existe una valoración muy positiva de los apoyos recibidos por parte de los beneficiarios. 3. El programa cuenta con indicadores para medir el desempeño del programa en cada uno de los niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados.	1. No hay estudios que demuestren que los servicios proporcionados son adecuados para conseguir el propósito que se persigue y la cuantificación de su población potencial y objetivo no es precisa. 2. No hay un control eficaz de la información de los solicitantes y beneficiarios por parte de los funcionarios responsables del programa. 3. No hay consistencia entre el plan interno que define sus actividades semestralmente y los instrumentos de planeación que definen un horizonte a mediano plazo.

Agenda de mejora

Fecha de última actualización: 23/11/2016 Finalizados Con avance Sin avance No aplica

#	Recomendaciones (Priorización del evaluador externo)	Compromiso / Justificación *	Porcentaje de avance
1	Realizar un diagnóstico que ahonde en las necesidades de movilidad de los estudiantes de Jalisco y su impacto en la deserción escolar.	Generación de un diagnóstico que ahonde en las necesidades de movilidad de los estudiantes de Jalisco y su impacto en la deserción escolar, ya sea mediante la revisión de diagnósticos externos o mediante la aplicación de un instrumento de captación de información.	100%
2	Ampliar la metodología de cálculo para poblaciones potencial y objetivo, especialmente fuera de la ZMG.	Aplicación de una metodología ampliada para la estimación de poblaciones potencial y objetivo.	100%
3	MIR: diferenciar Fin de Propósito, con un solo objetivo para cada uno de ellos. Decidir entre ampliar las oportunidades educativas y apoyar la economía familiar.	Adecuación de la MIR, diferenciando Fin de Propósito con un solo objetivo para cada uno de ellos, decidiendo entre ampliar oportunidades educativas o apoyar a la economía familiar.	100%
4	Elaboración de fichas técnicas de los indicadores.	Elaboración de fichas técnicas de los indicadores.	100%
5	Contar con un solo sistema informático controlado por SEDIS para el manejo de la información del padrón de beneficiarios.	Unificación en un solo sistema informático controlado por SEDIS, para el manejo de la información del padrón de beneficiarios.	100%
6	Realizar un estudio sobre la demanda total de apoyos, especialmente fuera de la ZMG.	Realizar un estudio para determinar una estimación de la demanda total de apoyos, especialmente fuera de la ZMG, en caso de que los diagnósticos existentes no sean suficientes.	100%
7	Elaborar un manual de operaciones y/o procesos donde se consoliden todos los procedimientos operativos.	Elaboración de un manual de operaciones y/o procesos donde se consoliden todos los procedimientos operativos.	100%
8	Presentar en un solo documento el presupuesto del programa, desglosado por gastos.	Integración de un documento con el desglose por rubro de gastos realizados del presupuesto del Programa.	100%

9	Transparencia: colocar los principales documentos del programa a menos de tres clics dentro de la página de Internet.	Modificación de la página web, http://bit.ly/1JcZX9I de tal manera que los principales documentos del programa se encuentren a menos de tres clics dentro de la página de Internet.	100%
10	Elaborar una plataforma electrónica y un sistema informático controlado por SEDIS para todos los procesos.	El punto no será posible realizarlo debido a que no se cuentan con los suficientes recursos tecnológicos e institucionales para llevarlo a cabo, por lo que se subcontrata a una empresa que se encarga de ello. Cabe señalar que la Dirección de Bienestar Social tiene acceso en todo momento al sistema. Adicionalmente, la SEDIS cuenta con el sistema de Padrón Único, donde se reportan los beneficiarios del Programa.	No aplica
11	Analizar los procesos durante las próximas aperturas de módulos dentro y fuera de la ZMG para calcular flujos de personas.	Análisis de procesos y cálculo de flujos de personas por módulos dentro y fuera de la ZMG.	100%
12	Elaborar un calendario de capacitación anual para los operadores del programa en función de las fechas importantes (inscripciones).	Elaboración de un calendario y temario de capacitaciones anuales para los operadores del programa en función de las fechas importantes (inscripciones).	100%
13	Llevar a cabo sesiones de planeación estratégica y seguimiento donde participen todas las áreas de la SEDIS involucradas en el programa, con la toma de acuerdos vinculantes.	Desarrollo de sesiones de planeación estratégica y seguimiento donde participen todas las áreas de la SEDIS involucradas en el programa, con la toma de acuerdos vinculantes.	100%
14	Incrementar la difusión del programa en redes sociales.	Incremento de la difusión del programa en redes sociales.	100%
15	Exigir a los choferes que desprendan el bienevale y entreguen el talón a los estudiantes.	Solicitud a SEMOV para generar un comunicado donde se exija a los choferes que desprendan el Bienevale y entreguen el talón a los estudiantes, y establecer un monitoreo a través de un “usuario simulado” para detectar anomalías.	100%
16	Avanzar hacia un sistema de prepago con tarjeta para todo el transporte público, incluyendo los apoyos que se otorguen por parte del programa.	Se impulsará desde la SDIS el establecimiento de un sistema de prepago universal, sin embargo la generación del sistema queda fuera de sus atribuciones.	100%
17	Dialogar con las instancias correspondientes para exigir un mejor trato de los choferes hacia los beneficiarios del programa.	Generación de acuerdos con las instancias correspondientes para promover un mejor trato de los choferes hacia los beneficiarios del programa y viceversa.	100%
18	Problemas con la plataforma de captura de datos para solicitar la inscripción	La plataforma de auto-inscripción ya no se utilizó en 2014.	No aplica

	(portal de Internet de Bienevales).		
19	Atención lenta en macromódulos de recepción y verificación de documentos.	Agilización de la atención en módulos para la recepción y verificación de documentos con más personal y mejor capacitado.	100%
20	Entrega lenta de bienevales debido a múltiples tipos de recibos sellados.	Reducción de recibos sellados para agilizar la entrega de bienevales.	100%
21	La información sobre los beneficiarios no siempre fue estable.	Definición de procesos para el manejo de los sistemas de información sobre los beneficiarios, mejorando la captura y organización de expedientes.	100%
22	Falta mayor coordinación entre instancias internas y entre éstas y los proveedores.	Mejora la coordinación entre instancias internas y entre éstas y los proveedores.	100%

* Describe los motivos por los cuales no se asume un compromiso **Fecha de última actualización:** 23/11/2016 Finalizados Con avance Sin avance No aplica