

Información sobre la intervención pública

Mi Pasaje para Adultos Mayores y Personas con Discapacidad

Descripción:

Es un programa de apoyo en especie que entrega boletos de transporte público para personas adultas mayores y personas con discapacidad.

Objetivo general del programa:

Contribuir a la economía de los hogares de los adultos mayores de 65 años y personas con discapacidad, con un ingreso inferior a la línea de bienestar a través de la implementación de un mecanismo de subsidio al transporte.

[Más información de esta](#)



<http://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/panel/programa/649>



Evaluación de desempeño

Información sobre la evaluación

Síntesis de la evaluación:

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 semiestructuradas con tomadores

[Más información de esta](https://evalua.jalisco.gob.mx/evaluaciones/mi-pasaje-en-su-modalidad-estudiantes-personas-con-discapacidad-y-adultos-mayores/)



<https://evalua.jalisco.gob.mx/evaluaciones/mi-pasaje-en-su-modalidad-estudiantes-personas-con-discapacidad-y-adultos-mayores/>

Objetivo de la evaluación:

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.

Documentos de descarga:

[Terminos de referencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=terminosReferencia)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=terminosReferencia>

[Informe](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=informe)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=informe>

[Resumen Ejecutivo](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=resumenEjecutivo)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=resumenEjecutivo>

[Infografía evaluación](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=infografiaEvaluacion)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=infografiaEvaluacion>

[Valoración informe](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=valoracionInforme)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/88?archivo=valoracionInforme>

Agenda de Mejora

Información sobre la evaluación

PAE2019-E09-AM01

ID: de la Agenda de Mejora

Inicio de la agenda: 09/10/2020

Promedio de avance:

100%

Estatus de la Agenda:

CONCLUIDA

Unidad Interna de Evaluación:

Secretaría del Sistema de Asistencia
Dirección de Planeación Programática

Mateo Bonilla Coronado

33 3030 1203

mateo.coronado@jalisco.gob.mx

2019

Compromiso No.1:

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.

Tipo Mejora:

Modificar el presupuesto o reorientar los recursos

Recomendación:

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.

Evidencia:

Evidencia:



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/172)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/172>



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/173)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/173>



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/174)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/174>

Actividad 1:

1.1 Se revisará la posibilidad de aprovechamiento de las economías del programa para abrir espacios para nuevos beneficiarios.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 31/08/22 12:00 AM

Descripción del avance:

Avance

100%

Se realizaron las gestiones necesarias para el aprovechamiento de las economías del programa en sus 4 vertientes , lo que derivó en una convocatoria para ingresar 30 mil nuevos beneficiarios en las 4 modalidades como lo acredita la publicación de la convocatoria la cual se anexa liga : <https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/03-12-22-iv.pdf>

Actividad 2:

1.2 Generar la ruta crítica que dé claridad de las actividades, tiempos y responsables.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 31/08/22 12:00 AM

Descripción del avance:

Avance

100%

La Dirección de Programas Estatales como parte del aprovechamiento del presupuesto otorgado al programa “Mi Pasaje” en todas sus modalidades, ha establecido en el numeral 19.2 de las Reglas de Operación aplicables, la posibilidad de emitir convocatoria de nuevo ingreso en el transcurso del segundo semestre del año, de acuerdo con la suficiencia presupuestal que el programa disponga en relación a la economía generada por los pasajes no utilizados por las personas beneficiarias en el primer semestre del año.

Actividad 3:

1. 3 Dar seguimiento al plan de acción.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 31/08/22 12:00 AM

Descripción del avance:

Avance

100%

- Numeral 19.2 de las Reglas de Operación del Programa “Mi Pasaje para Personas con Discapacidad” ejercicio 2023.
- Numeral 19.2 de las Reglas de Operación del Programa “Mi Pasaje para Personas Adultas Mayores” ejercicio 2023.
- Numeral 19.2 de las Reglas de Operación del Programa “Mi Pasaje para Estudiantes” ejercicio 2023.

Compromiso No.2:

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.

Tipo Mejora:

Modificar la normatividad (leyes, normas, reglas de operación)

Recomendación:

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.

Evidencia:



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/136)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/136>



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/138)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/138>

Actividad 1:

2.1.Revisar la información publicada en la ENIGH 2020 e identificar los datos aplicables al indicador de PAM y PCD con un ingreso inferior a la línea del bienestar.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática

Fecha de término 30/03/22 11:00 PM

Descripcion del avance:

Avance

100%

Actualmente se encuentra en proceso de publicación la adición de esta información a las ROP publicadas para 2022.

Actividad 2:

2.2. Incluir los datos respectivos en las Reglas de Operación 2022 denominadas:

Mi Pasaje para Personas Adultas Mayores
Mi Pasaje para Personas con Discapacidad

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática

Fecha de término 30/03/22 11:00 PM

Descripcion del avance:

Avance

100%

Se remitió para publicación en las ROP 2022, Oficio SSAS_DES_368_2022 y, se incluye el documento con la información actualizada: Se reforma el punto 2 de las Reglas de Operación del programa social "Mi pasaje para Personas Adultas Mayores" , y "Mi Pasaje para Personas con Discapacidad".

https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/08-09-22-_v.pdf

Compromiso No.3:

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.

Tipo Mejora:

Modificar la normatividad (leyes, normas, reglas de operación)

Recomendación:

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.

Evidencia:



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/176>

Actividad 1:

3.1 Analizar los datos que arroje la operación del sistema interoperable de recaudo administrado por la SETRAN del uso y comportamiento de los beneficiarios del programa al cierre del año.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 29/07/22 12:00 AM

Descripción del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

El programa "Mi Pasaje" como primer paso a partir del ejercicio 2021 diferenció las necesidades que existen entre las personas adultas mayores y las personas con discapacidad emitiendo para cada grupo prioritario sus propias Reglas de Operación (ROP)

Actividad 2:

3.2 Generar mesas de trabajo con la Dirección de Programas Estatales, los entes vinculados al programa, así como actores externos, con el fin de identificar la viabilidad de la diferenciación de montos por tipo de segmento, así como de incluir como parte del apoyo del programa a personas cuidadoras.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 29/07/22 12:00 AM

Descripción del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

El programa "Mi Pasaje" como primer paso a partir del ejercicio 2021 diferenció las necesidades que existen entre las personas adultas mayores y las personas con discapacidad emitiendo para cada grupo prioritario sus propias Reglas de Operación (ROP).

Actividad 3:

3.3 En caso de encontrarse viable, realizar las adecuaciones presupuestales y programáticas necesarias ante la SHP.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 29/07/22 12:00 AM

Descripcion del avance:

Avance

100%

El programa "Mi Pasaje" como primer paso a partir del ejercicio 2021 diferenció las necesidades que existen entre las personas adultas mayores y las personas con discapacidad emitiendo para cada grupo prioritario sus propias Reglas de Operación (ROP).

Actividad 4:

3.4 Llevar a cabo los ajustes a las ROP según aplique, y conforme al proceso establecido gestionar la validación a las mismas.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 29/07/22 12:00 AM

Descripcion del avance:

Avance

100%

Para el ejercicio 2023 por medio de las ROP aplicables, en el numeral 9.2 se diferencia el monto de apoyo que otorga el programa "Mi Pasaje para Personas con Discapacidad", así como en la convocatoria de refrendo al mismo, entregando el doble de pasajes a los beneficiarios que demuestren requerir de una persona cuidadora.

*Numeral 9.2 de las Reglas de Operación del Programa "Mi Pasaje para Personas con Discapacidad" ejercicio 2023.

•Convocatoria de Refrendo Anual al programa "Mi Pasaje para Personas con Discapacidad" para el ejercicio 2023.

Compromiso No.4:

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.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

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.

Evidencia:

Evidencia:



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/262)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/262>



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/263)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/263>



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/264)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/264>

Actividad 1:

5.1 Revisión por parte de la DPP, la DPE y otras áreas involucradas al interior de la SSAS del Manual de Procesos existente.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática

Fecha de término 2/06/23 12:00 AM

Descripción del avance:

Avance

100%

Se adjunta la Minuta de la reunión de trabajo, para el seguimiento a la realización del Manual de Organización y Procedimientos en los formatos establecidos.

Actividad 2:

5.2 Elaboración del Manual del procesos específico del Programa, por parte de la DPE y otras áreas involucradas en SSAS del ajuste al documento.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática

Fecha de término 2/06/23 12:00 AM

Descripción del avance:

Avance

100%

Se elaboró y validó el Manual de Organización y Procedimientos del Programa Mi Pasaje por las áreas correspondientes en la Secretaría del Sistema de Asistencia Social.

Actividad 3:

5.3 Gestión de validación del Manual de Procesos del Programa por parte de la DPE y la DAJ de la SSAS.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática

Fecha de término 2/06/23 12:00 AM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Se llevó a cabo la validación del Manual de Organización y Procedimientos del Programa Mi Pasaje por las Direcciones de Planeación Programática, Asuntos Jurídicos y Programas Estatales de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social. Además de adjuntar el Manual con las firmas de validación de los titulares de las áreas antes mencionadas, se anexan los memorandos de notificación del manual validado, a las áreas involucradas al interior de la Secretaría en la implementación del programa.

Compromiso No.5:

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.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

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.

Evidencia:

[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/229>

Actividad 1:

6.1 Gestión de padrones por parte de la DPE con apoyo de la Jefatura de Sistemas y la DPP para la recepción de los mismos.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 30/03/22 11:00 PM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Por medio del Oficio SSAS/CGA/JAS/03/2023, en el cual el Jefe de Sistemas de la SSAS describe el proceso de validación automática de la Clave Única de Registro de Población CURP del beneficiario o solicitante al programa “Mi Pasaje” en todas las modalidades, por medio de la plataforma tecnológica del sistema de captura del Padrón Único de Beneficiarios, ante a la información oficial establecida por el Registro Nacional de Población e Identidad RENAPO, para confirmar que los datos ingresados por el beneficiario o solicitante al programa sean correctos, y dependiendo de la información arrojada por esta primer validación, el sistema conceda o deniegue el proseguir con el trámite correspondiente para poder recibir el apoyo del programa “Mi Pasaje”.

Actividad 2:

6.2 Análisis de la información por parte de la DPP, la DPE y la Jefatura de Sistemas, para identificar la población potencial que no está siendo atendida.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 30/03/22 11:00 PM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Por medio del Oficio SSAS/CGA/JAS/03/2023, en el cual el Jefe de Sistemas de la SSAS describe el proceso de validación automática de la Clave Única de Registro de Población CURP del beneficiario o solicitante al programa “Mi Pasaje” en todas las modalidades, por medio de la plataforma tecnológica del sistema de captura del Padrón Único de Beneficiarios, ante a la información oficial establecida por el Registro Nacional de Población e Identidad RENAPO, para confirmar que los datos ingresados por el beneficiario o solicitante al programa sean correctos, y dependiendo de la información arrojada por esta primer validación, el sistema conceda o deniegue el proseguir con el trámite correspondiente para poder recibir el apoyo del programa “Mi Pasaje”.

Actividad 3:

6.3 Definir el porcentaje de población que podrá ser atendida por el programa, con base en su capacidad operativa y presupuestal.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 30/03/22 11:00 PM

Descripción del avance:

Avance

100%

Por medio del Oficio SSAS/CGA/JAS/03/2023, en el cual el Jefe de Sistemas de la SSAS describe el proceso de validación automática de la Clave Única de Registro de Población CURP del beneficiario o solicitante al programa "Mi Pasaje" en todas las modalidades, por medio de la plataforma tecnológica del sistema de captura del Padrón Único de Beneficiarios, ante a la información oficial establecida por el Registro Nacional de Población e Identidad RENAPO, para confirmar que los datos ingresados por el beneficiario o solicitante al programa sean correctos, y dependiendo de la información arrojada por esta primer validación, el sistema conceda o deniegue el proseguir con el trámite correspondiente para poder recibir el apoyo del programa "Mi Pasaje".

Actividad 4:

6.4 Ampliación de la cobertura de la población objetivo e incremento de la cantidad de espacios disponibles.

Responsable: SSAS Dirección de Planeación Programática Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 31/05/23 12:00 AM

Descripción del avance:

Avance

100%

Fueron publicadas en el periódico oficial "El Estado de Jalisco".
Las convocatorias de refrendo y de nuevo ingreso de los programas "Mi Pasaje para Estudiantes", "Mi Pasaje para Personas Adultas Mayores" y "Mi Pasaje para Personas con Discapacidad" concernientes al ejercicio 2023.

Compromiso No.6:

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. 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.

Tipo Mejora:

Mejorar los procesos o la forma de operación de la intervención

Recomendación:

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. 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.

Evidencia:



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/163>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/164>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/165>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/166>

Actividad 1:

9 B.1 Se propondrá mesa de trabajo con SETRAN y TISA para compartir la evaluación (pues ambas tienen que aportar en corregir las posibles fallas con las tarjetas).
La aplicación de dichos resultados y mejoras dependerá de SETRAN.

Responsable: SETRAN Dirección General de Supervisión al Transporte

Fecha de término 31/12/22 12:00 AM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Actualmente el problema persiste. El afectado puede levantar la queja, ya sea vía correo o redes sociales y se le canaliza según sea el caso para su seguimiento, validación y reposición de lo perdido en la tarjeta.

(Se espera a final de año se implemente un nuevo software para evitar este tipo de incidentes)

Actividad 2:

9 B.2 Supervisión de las rutas que reportan anomalías y en las cuáles se implementarán las mejoras.

Responsable: SETRAN Dirección General de Supervisión al Transporte

Fecha de término 31/12/22 12:00 AM

Descripción del avance:

Avance

100%

Durante el año 2022 se han llevado a cabo 23 operativos especiales y 3,851 operativos derivados de quejas ciudadanas relacionadas con la verificación correcta del funcionamiento del sistema de pago electrónico y teniendo como resultado 1,325 folios por fallas en el sistema.

Compromiso No.7:

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, quienes además puedan recibir incentivos blandos como reconocimiento público a aquellas personas conductoras que muestren sensibilidad, empatía y mejor trato.

Tipo Mejora:

Mejorar los procesos o la forma de operación de la intervención

Recomendación:

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, quienes además puedan recibir incentivos blandos como reconocimiento público a aquellas personas conductoras que muestren sensibilidad, empatía y mejor trato.

Evidencia:



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/162)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/162>

Actividad 1:

11.1 Revisión del contenido curricular vigente para verificar que cumplan con los elementos señalados en la recomendación.

Responsable: SETRAN Dirección General de Seguridad Vial

Fecha de término 31/12/22 12:00 AM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Anteriormente la malla curricular para el curso de transporte público C2 se conformaba por 3 módulos divididos en los siguientes temas:

1. Mi transporte, la visión actual del Transporte Público.
2. Manejo de las emociones y resolución de conflictos en la vía pública.
3. Calidad en el servicio/Necesidades del usuario.
4. La salud del conductor.
5. Protocolo de reacción ante emergencias y accidentes.
6. Ley y Reglamento.
7. Señalización.
8. Movilidad con perspectiva de inclusión.
9. Perspectiva de género en la movilidad.
10. Cultura de la donación de órganos.
11. Educación para la seguridad vial.
12. Pirámide de la movilidad.
13. Velocidad y conducción.
14. Alcohol- volante.
15. Movilidad no motorizada.
16. Manejo sustentable y seguro/ Conducción técnica económica.

Actualmente se agregan a estos módulos 4 temas de suma importancia para profesionalizar y dignificar a las y los operadores del transporte público.

1. Cuidado con el tren.
2. Igualdad de género.
3. Sistemas Inteligentes de transporte.
4. Administración de finanzas personales.

Actividad 2:

11.2 Realizar los ajustes al contenido curricular en el caso de que los elementos no existan o se identifiquen mejoras a los mismos.

Responsable: SETRAN Dirección General de Seguridad Vial

Fecha de término 31/12/22 12:00 AM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Se da cumplimiento con el punto 11.1

Actividad 3:

11.3 Impartición del curso de sensibilización a los operadores de las unidades de transporte.

Responsable: SETRAN Dirección General de Seguridad Vial

Fecha de término 31/12/22 12:00 AM

Descripción del avance:	Avance
Se han capacitado en el taller de Convivencia de Transporte Público y Usuarios Vulnerables de Enero a Junio del año en curso. 22 operadores en línea y 160 presencial en coordinación con la SISMH, ya que como mejora a este taller se agregaron 6 horas con temas de Igualdad de género, protocolo para la prevención de la violencia sexual comunitaria, género y movilidad y norma jurídica ante la protección en caso de agresiones por violencia sexual comunitaria.	100%

Compromiso No.8:

Que la Dirección de Programas Estatales, en coordinación con TISA y la Jefatura de Sistemas, realicen la digitalización de expedientes, homologación de criterios de validación de documentación y solicitar 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.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

Que la Dirección de Programas Estatales, en coordinación con TISA y la Jefatura de Sistemas, realicen la digitalización de expedientes, homologación de criterios de validación de documentación y solicitar 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.

Evidencia:

[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/131)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/131>

[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/132)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/132>

Actividad 1:

12.1 Programar reunión de trabajo con el área de Sistemas de la SSAS y TISA para evaluar la viabilidad de la propuesta.

(Cabe mencionar que se ha simplificado la documentación solicitada a los beneficiarios para facilitar la entrega de su beneficio y se encuentra establecida en las ROP).

Responsable: Dirección de Programas Estatales - SSAS

Fecha de término 30/06/22 12:00 AM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

La reunión se realizó el 6 de enero del presente año, se adjunta documento con los acuerdos de la misma.

Actividad 2:

12. 2 En caso de ser viable, llevar a cabo las adecuaciones a las ROP e implementar los mecanismos de verificación correspondientes.

(Cabe mencionar que se ha simplificado la documentación solicitada a los beneficiarios para facilitar la entrega de su beneficio y se encuentra establecida en las ROP).

Responsable: Dirección de Programas Estatales - SSAS

Fecha de término 30/06/22 12:00 AM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Se realizaron las adecuaciones necesarias en las ROP como lo demuestra el numeral 10.2.1 de las mismas, [shttps://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/02-01-22-vi.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/02-01-22-vi.pdf) <https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/02-01-22-v.pdf>

Compromiso No.9:

Que la difusión del Programa 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, así como implementar videos con intérpretes en lengua de señas.

Tipo Mejora:

Mejorar los procesos o la forma de operación de la intervención

Recomendación:

Que la difusión del Programa 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,

así como implementar videos con intérpretes en lengua de señas.

Evidencia:



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/177>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/178>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/179>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/180>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/181>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/182>

Actividad 1:

13.1 Se hará el análisis de factibilidad Costo-Beneficio a partir de la aprobación del presupuesto.

Responsable: Dirección de Programas Estatales - SSAS

Fecha de término 31/08/22 12:00 AM

Descripcion del avance:

Avance



Se ha publicado la convocatoria de refrendo al programa “Mi Pasaje” ejercicio 2023, en todas sus modalidades, en video con interprete de lengua de señas mexicana, así como con audio y subtítulos en español en el Face Book y Twitter oficial de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social.

Asimismo, en la oficina central de la SSAS ubicada en Carlos Pereyra No. 845, en colaboración con la Dirección General de Sistema DIF Jalisco y con la Dirección de Inclusión a Personas con Discapacidad de la Subsecretaria de Derechos Humanos del Gobierno del Estado; se ha implementado un “Módulo Incluyente” del programa “Mi Pasaje” en cual se brinda atención a personas con discapacidad que así lo requieren con interprete de lengua de señas mexicana, así mismo el acceso a las instalaciones de este módulo, incluyendo los sanitarios son con diseño universal para la inclusión de este grupo prioritario.

Actividad 2:

13.2 En caso de ser factible, implementar la estrategia de comunicación con elementos de acceso universal, asimismo, llevar a cabo la atención a las personas con discapacidad con el uso de aplicaciones y/o instrumentos con lenguaje universal.

Responsable: Dirección de Programas Estatales - SSAS

Fecha de término 31/08/22 12:00 AM

Descripción del avance:	Avance
<ul style="list-style-type: none"> Oficio SSAS/SGIRPS/DOEP/DPE/052/2023 Oficio SSAS/SGIRPS/DOEP/DPE/053/2023 Oficio SSAS/SGIRPS/DOEP/DPE/054/2023 Evidencia Fotográfica Interprete Evidencia Fotográfica baños Evidencia Fotográfica de publicación de video con interpretación en lengua de señas mexicana de la convocatoria de "Mi Pasaje" en el Face Book oficial de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social 	<div style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">100%</div>

Compromiso No.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

Tipo Mejora:

Mejorar los procesos o la forma de operación de la intervención

Recomendación:

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

Evidencia:



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/128)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/128>

Actividad 1:

14.1 Para atender la recomendación se propone dar mayor difusión a los canales establecidos para tal efecto como lo son las quejas y denuncias a través de los comités de contraloría social y, los canales propios de la Dirección de Programas Estatales.

Responsable: SSAS Dirección de Programas Estatales, SETRAN Dirección General de Transporte

Fecha de término 31/12/22 12:00 AM

Descripcion del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Se pone a disposición de los beneficiarios y miembros de los Comités de las Contralorías Sociales los medios y formatos establecidos por la Contraloría del Estado para seguimiento de solicitudes de Información, quejas o denuncias. Así como el correo oficial de la dirección de Programas Estatales: mipasaje.ssas@jalisco.gob.mx así como la línea de atención a beneficiarios: 3330301224

Compromiso No.11:

Que la SSAS gestione con la SETRAN y las empresas concesionarias la introducción de condiciones más incluyentes dentro de los servicios del transporte público: uso de parlantes al interior y exterior de las unidades para dar aviso de las paradas y las rutas que llegan a las paradas, 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.

Tipo Mejora:

Mejorar los procesos o la forma de operación de la intervención

Recomendación:

Que la SSAS gestione con la SETRAN y las empresas concesionarias la introducción de condiciones más incluyentes dentro de los servicios del transporte público: uso de parlantes al interior y exterior de las unidades para dar aviso de las paradas y las rutas que llegan a las paradas, 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.

Evidencia:



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/183)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/183>



[Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/266)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/266>

Actividad 1:

15. 1 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.

La presente recomendación en cuanto al establecimiento de plazos y algunas otras actividades requiere de la consulta y aprobación de instancias superiores y externas.

Responsable: SSAS Dirección de Programas Estatales, SETRAN Dirección General de Transporte

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance:

Avance

100%

Se realizó una campaña de difusión tanto en medios digitales como en medios electrónicos encabezada por el titular de la Secretaria del sistema de asistencia Social donde se informó a la ciudadanía de los detalles de las convocatorias.

Actividad 2:

15.2 Programar reunión de trabajo con el área de Comunicación Social para evaluar la propuesta y su viabilidad financiera.

La presente recomendación en cuanto al establecimiento de plazos y algunas otras actividades requiere de la consulta y aprobación de instancias superiores y externas.

Responsable: SSAS Dirección de Programas Estatales, SETRAN Dirección General de Transporte

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance:

Avance

100%

Se realizó la reunión de trabajo con el área de comunicación social y se implementaron gráficos e infografías para redes sociales y medios de comunicación por cada una de sus vertientes. 2022B.

1.- Información Redes <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1zFk65115KgFoChmJvponJrNOF5Boqpe8>

2.- Información Mujeres <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dwgVqgL5KCbJUyX7al4QUAK-k8Egv8wG>

3.- Herramientas generales: <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/19V6M-OKEL8q2sj0zKlaoHgW85QrF8sav>

Actividad 3:

15. 3 Programar reunión de trabajo con la SSAS, SETRAN, así como otros actores involucrados para evaluar alternativas para la integración de elementos incluyentes en las unidades del transporte.

La presente recomendación en cuanto al establecimiento de plazos y algunas otras actividades requiere de la consulta y aprobación de instancias superiores y externas.

Responsable: SSAS Dirección de Programas Estatales, SETRAN Dirección General de Transporte

Fecha de término 31/12/23 12:00 AM

Descripcion del avance:	Avance	<div style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">100%</div>
--------------------------------	---------------	---

Mediante oficio se realizó la propuesta a la Dirección General de Transporte para establecer en manera conjunta una mesa de trabajo para introducir condiciones más incluyentes para las personas con discapacidad dentro de los servicios que otorga el Sistema de Transporte Público del Estado.

Compromiso No.12:

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.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

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.

Evidencia:

 [Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/184)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/184>

 [Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/185)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/185>

 [Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/186)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/186>

 [Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/187)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/187>

 [Descarga Evidencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/188)
<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/188>

 [Descarga Evidencia](#)

Evidencia:

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/189>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/190>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/191>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/192>

Actividad 1:

16. 1 Programar reunión de trabajo con el área Comunicación Social para evaluar la propuesta y su viabilidad financiera

Responsable: Dirección de Programas Estatales - SSAS

Fecha de término 30/10/22 11:00 PM

Descripción del avance:

Avance

100%

Se ha implementado la difusión de la convocatoria al programa ejercicio 2023, en todas sus modalidades, en la página de internet de la SSAS: <https://ssas.jalisco.gob.mx> mismas que se difunden en los principales medios de comunicación masiva y noticieros del Estado, así como en el Face Book oficial de la Secretaría del Sistema de Asistencia Social y por medio de dicha red social, en video con interprete de lengua de señas mexicana, así como con audio y subtítulos en español.

Se anexa la solicitud al área de Comunicación Social.
SSAS-SGIRPS-DOEP-DPE-053-2023

Actividad 2:

16. 2 En caso de ser viable, implementar las estrategias de comunicación definidas.

Responsable: Dirección de Programas Estatales - SSAS

Fecha de término 30/10/22 11:00 PM

Descripción del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Se realizó una campaña de difusión tanto en medios digitales como en medios electrónicos encabezada por el titular de la Secretaría del sistema de asistencia Social donde se informó a la ciudadanía de los detalles de las convocatorias.

<https://udgtv.com/noticias/despues-tres-anios-abren-convocatoria-nuevos-beneficiarios-pasaje/>

<https://www.milenio.com/politica/comunidad/mi-pasaje-2022-abrira-registro-para-nuevos-beneficiarios>

<https://www.jalisco.gob.mx/es/prensa/noticias/139996>

Compromiso No.13:

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.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

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.

Evidencia:



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/193>



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/194>

Actividad 1:

17.1 Se aplicarán encuestas internas a nuestros beneficiarios al cierre de cada entrega en el periodo A.

Responsable: Dirección de Programas Estatales - SSAS

Fecha de término 30/10/22 11:00 PM

Descripción del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

Se aplicaron encuestas aleatorias de evaluación (Cédula de Vigilancia) durante la entrega de apoyo a los beneficiarios e integrantes de los comités de Contraloría Social activos en el programa.

Actividad 2:

17.2 Se aplicarán encuestas internas a nuestros beneficiarios al cierre de cada entrega en el periodo B.

Responsable: Dirección de Programas Estatales - SSAS

Fecha de término 30/10/22 11:00 PM

Descripción del avance:	Avance	100%
--------------------------------	---------------	-------------

La Dirección de Programas Estatales, por medio de las herramientas tecnológicas facilitadas por la Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, realizó una encuesta de evaluación a 2,057 personas beneficiarias durante el refrendo del programa “Mi Pasaje para Estudiantes” ejercicio 2022 calendario B, con la finalidad de mejorar la implementación del mismo.

- Respuestas de la encuesta de Evaluación del Programa “Mi Pasaje”
- Evidencia fotográfica de la realización de la encuesta de evaluación.

Compromiso No.14:

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.

Tipo Mejora:

Mejorar los procesos o la forma de operación de la intervención

Recomendación:

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.

Evidencia:



[Descarga Evidencia](#)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/recomendacionArchivo/descargarArchivo/195>

Actividad 1:

18. 1 Revisión de la encuesta implementada por IMEPLAN.

Responsable: SSAS Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 30/11/22 12:00 AM

Descripcion del avance:

Avance

100%

Se revisó la encuesta en el siguiente Link:

://drive.google.com/file/d/1I8vtTSLknXMfVEzTuiXM9pRj_tlb-Bei/view

Actividad 2:

18. 2 Se solicitará una mesa de trabajo con IMEPLAN para presentar los resultados de la revisión a la encuesta y revisar en conjunto el planteamiento de la recomendación.

Responsable: SSAS Dirección de Programas Estatales

Fecha de término 30/11/22 12:00 AM

Descripcion del avance:

Avance

100%

Por medio de oficio se ha solicitado a la Directora General de IMEPLAN, incluir una variable de identificación de las personas beneficiarias en todas las modalidades del programa "Mi Pasaje" implementado por la Secretaría del Sistema de Asistencia Social, dentro de las encuestas de satisfacción de usuarios del transporte público con el fin de aprovechar este instrumento de medición.

- Oficio SSAS/SGIRPS/DOEP/DPE/057/2023