

Evaluación de Procesos
Ejercicio Fiscal 2018

**Fondo para la
Accesibilidad en el
Transporte Público para
las Personas con
Discapacidad**

**Programa Anual de
Evaluación 2019**



**EVALUACIÓN DE PROCESOS
FONDO PARA LA ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE
PÚBLICO PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD
EJERCICIO FISCAL 2018**

Programa Anual de Evaluación 2019

IEXE Universidad

Sistema Estatal de Desarrollo Integral para la Familia del Estado de Tlaxcala

Secretaría de Planeación y Finanzas

Gobierno del Estado de Tlaxcala

Coordinación General:

Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño Secretaría de Planeación y Finanzas

Consulte la página de publicaciones en: <http://www.finanzastlax.gob.mx/spf/>

La elaboración de esta publicación estuvo a cargo de IEXE Universidad en coordinación con la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala.

Sistema Estatal de Desarrollo Integral para la Familia del Estado de Tlaxcala (2018)

Evaluación de Procesos, Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad.

Gobierno de Tlaxcala

Resumen Ejecutivo

El Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad (FOTRADIS) surge en 2011 en México, en el marco de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), considerando que, al ser miembro de las Naciones Unidas, México aceptó las obligaciones jurídicas del tratado surgido en dicha convención.

Uno de los principales marcos normativos de dicho fondo, es el Presupuesto de Egresos de Federación, en donde se estableció que cada Estado de la República podría ejercer este recurso siempre y cuando se sustentara mediante un programa o proyecto de inversión (hasta 2016). Sin embargo, después de dicho año, a través del Plan Nacional de Desarrollo (PND), se establecieron Lineamientos de Operación, donde, de manera puntual, se determinó que este fondo sólo podía ser utilizado para transporte público adaptado, o bien, infraestructura pública incluyente.

El objetivo de este fondo es “dotar de recursos a las entidades federativas para promover la integración de las personas con discapacidad a través de un transporte público adaptado” (Presupuesto de Egresos de la Federación, PEF, 2011, Art. 47); el cual pertenece al Ramo General 23, de Provisiones Salariales y Económicas.

En el Estado de Tlaxcala, se ejercen los recursos desde 2012, y, para 2018 a través de la Dirección de Atención a Población Vulnerable, perteneciente al Sistema Estatal del Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), la cual presentó el proyecto “Adquisición de Unidades Móviles Adaptadas para el beneficio de personas con discapacidad”. En este proyecto se planteó la compra de siete unidades móviles adaptadas, con la finalidad de mejorar la movilidad y accesibilidad de personas con discapacidad (PCD), cuyos municipios beneficiarios de este proyecto, fueron Calpulalpan, Huamantla, Tlaxco, Tlaxcala, Contla de Juan Cuamatzi, Chiautempan y Zacatelco, quienes fueron seleccionados después de un análisis diagnóstico ya que contaban con el mayor número de PCD.

Ahora bien, con la finalidad de valorar el cumplimiento de objetivos, metas establecidas, así como establecer recomendaciones para mejorar la operatividad del fondo, el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2019, mandata la evaluación de procesos al FOTRADIS para el Ejercicio Fiscal 2018.

En la presente evaluación, se utilizó un enfoque cualitativo, que requirió análisis de gabinete para analizar la documentación presentada, así como una valoración de su congruencia y utilidad. También se realizó trabajo de campo a través de entrevistas semiestructuradas, donde se determinaron los procesos operativos que se llevan a cabo para la operación del Fondo. Las entrevistas se llevaron a cabo en las oficinas de SEDIF

Tlaxcala y en el Centro de Capacitación a Personas con Discapacidad para su Incorporación al Sector Productivo (CECAPDIF) donde se entrevistó a los responsables de implementación operativa del fondo, es decir, a la Jefa del Departamento de Atención a personas con discapacidad, como actor principal del proceso de entrega del FOTRADIS; a las directoras de los Sistemas Municipales del Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) de los municipios de Contla de Juan Cuamatzi y Chiautempan; así como a beneficiarios de dicho municipio.

Hecha esta salvedad, los resultados del trabajo de campo y de análisis de gabinete arrojaron lo siguiente:

Hallazgos y áreas de oportunidad

- El proceso se conoce por todos y cada uno de los operadores, sin embargo, no se documenta apropiadamente. El proceso llevado a cabo por el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF) de Tlaxcala requiere rediseñarse y alinear con la información del SMDIF. Se deben presentar manuales de procedimiento por municipio con la finalidad de establecer estándares de implementación y determinar elementos de mejora, optimizando recursos y brindando un mejor servicio a las PCD.
- Las SMDIF, no realizan difusión del servicio en sus municipios, ya que los solicitantes se acercan sin necesidad de realizar alguna difusión, además que muchos de los beneficiarios, fueron detectados desde antes de recibir el apoyo en las Unidades básicas de Rehabilitación (UBR).
- En la cuestión de solicitud de apoyos y selección de beneficiarios, a nivel municipal se deben establecer mecanismos estandarizados para mejorar la implementación y optimizar la entrega de los apoyos.
- En los SMDIF, los resultados son variables, ya que algunos municipios cuentan con encuestas de satisfacción, mientras que otros no cuentan con ningún método para evaluar la satisfacción.

Una de las fortalezas de este proceso, determinado a través del trabajo de campo, es que está consolidado mediante la experiencia de quienes lo operan, sin embargo, carece de documentación y estandarización para brindar el servicio. Además, algunas buenas prácticas que se identificaron son los convenios realizados por los municipios con otras unidades, para brindar una capacitación para sensibilizar al personal en el trato a las PCD, y si se determina que no se cumple con el contrato de comodato, el SEDIF está en la facultad de renovar o no dichos contratos.

Recomendaciones

El proceso, se encuentra identificado en tres niveles: federal, estatal y municipal, dónde los últimos dos, son básicamente los que llevan a cabo la operatividad del fondo. Se identificaron las actividades correspondientes a la planeación, difusión, solicitud de apoyos, monitoreo, contraloría social y satisfacción de beneficiarios marcadas en el Modelo General de Procesos, sin embargo, es importante realizar las siguientes recomendaciones:

- Reestructuración del manual presentado por el SEDIF, incluyendo la alineación del proceso municipal, para estandarizar servicio y seguimiento en cada uno de los municipios.
- Realizar una estrategia de difusión en todos los municipios acerca del servicio brindado por las unidades móviles.
- Realizar un plan sustantivo que determine las estrategias y acciones a mediano y largo plazo para beneficiar a más municipios, así como visualizar en términos financieros la depreciación de las unidades móviles, y por tanto tener una visión a largo plazo.
- Realizar encuestas de satisfacción que permitan valorar el desempeño del servicio brindado con la finalidad de implementar mejoras.

Contenido

Resumen Ejecutivo	3
Introducción	9
1. Descripción del Programa	12
1.1 La problemática que pretende atender	12
1.2 Contexto y condiciones de operación	13
1.3 Principales procesos en la normatividad vigente	14
1.4 Información general sobre la operación del fondo	14
2. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo	17
2.1 Análisis de Gabinete	18
2.2 Trabajo de Campo	18
2.2.1 Herramientas de investigación	19
2.2.2 Universo de estudio	19
2.2.3 Marco muestral.....	19
2.3 Agenda del trabajo de campo	21
2.3.1 Cronograma de actividades:	23
3. Descripción y análisis de los procesos del Programa	24
3.1 Actores clave	24
3.2 Procesos clave	25
3.2.1 Planeación	25
3.2.2 Difusión del programa	26
3.2.3 Solicitud de apoyo	27
3.2.4 Selección de beneficiarios	27
3.2.5 Producción, distribución de servicios y entrega de apoyos.....	27
3.2.6 Seguimiento a beneficiarios	27
3.2.7 Contraloría social y satisfacción de los usuarios.....	28
3.2.8 Evaluación y monitoreo	28
3.3 Insumos y recursos.....	28
3.3.1 Dirección de Atención a Población Vulnerable (DAPVT).....	28
3.3.2 Sistemas Estatales del Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF)	29

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



3.4 Productos	30
3.5 Sistemas de información	30
3.6 Coordinación	31
3.7 Flujograma de procesos FOTRADIS	32
3.8 Equivalencia con el modelo general de procesos	34
3.9 Consolidación operativa del programa o fondo	37
4. Hallazgos y resultados	41
4.1 Principales problemas detectados en la normatividad.	41
4.2 Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad.....	41
4.2.1 Planeación	41
4.2.2 Difusión del programa	41
4.2.3 Solicitud de apoyos	42
4.2.4 Selección de beneficiarios.	42
4.2.5 Producción de servicios y/o bienes.....	43
4.2.6 Distribución de apoyos.....	43
4.2.7 Entrega de apoyos	44
4.2.8 Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos.....	44
4.2.9 Contraloría social y satisfacción de los beneficiarios	44
4.3 Cuellos de botella.....	45
4.4 Buenas prácticas	45
4.5 Amenazas y Fortalezas.....	46
5. Recomendaciones y conclusiones	48
5.1 Conclusiones.....	48
5.2 Recomendaciones.....	49
6. Referencias.....	53
7. Anexos	55
ANEXO I. Ficha técnica de identificación del programa	55
ANEXO II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos evaluación de procesos del programa.....	58
ANEXO III. Flujograma de procesos FOTRADIS	61

ANEXO IV. Grado de Consolidación Operativa	63
ANEXO V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.....	65
ANEXO VI. Propuesta de modificación a la normatividad.....	69
ANEXO VII. Análisis FODA de FOTRADIS	70
ANEXO VIII. Recomendaciones del programa.....	71
ANEXO IX. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión	74
ANEXO X. Trabajo de campo realizado	75
Bitácora de trabajo.....	75
Evidencia de trabajo de campo.....	76
ANEXO XI. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación de Procesos del Programa.....	79
ANEXO XII. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación.....	84

Índice de tablas

Tabla 1: Cantidad de beneficiarios al 2018.....	13
Tabla 2: Recursos destinados al Estado de Tlaxcala para el FOTRADIS 2011-2018.....	15
Tabla 3: Universo de estudio y factores clave de identificación.....	19
Tabla 4: Actores clave del proceso.	24
Tabla 5: Equivalencia con el modelo general de procesos	34
Tabla 6: Autoridades que recibieron las unidades móviles por municipio.	37
Tabla 7: Análisis FODA de FOTRADIS	46
Tabla 8: Valoración del proceso	46
Tabla 9: Padrón de beneficiarios	74

Índice de figuras

Figura 1: Tasa de crecimiento del FOTRADIS en Tlaxcala de 2011 al 2018, con línea de tendencia.	15
Figura 2: Municipios beneficiarios de FOTRADIS.....	20

Introducción

La discapacidad y la pobreza son elementos que se encuentran relacionados, ya que la discapacidad puede localizar (a quienes la padecen) en alguna clasificación de pobreza, considerando aquellos servicios que no puede recibir, así como algunos elementos sociales e incluso psicológicos (Martínez, 2011).

El crecimiento económico y las teorías de desarrollo no se encuentran exentas de esta tendencia, y lo mismo se observa en distintos ámbitos como son el educativo, inclusión laboral, equidad, inclusión social, etc. Sin embargo, este proceso, se deriva de los comportamientos de la sociedad, quien se encuentra preparada para las cosas “normales” y no acepta aquello que es diferente (García & Fernández, 2005).

Bajo este razonamiento, se infiere que muchas de las conductas de la sociedad, no han permitido que haya inclusión o trato equitativo para las personas con discapacidad (PCD) a lo largo de la historia. Sin embargo, este panorama se ha modificado con el tiempo gracias a la actividad de organizaciones no gubernamentales y gubernamentales que pretenden este ambiente de equidad en la población.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (s.f.), cerca de un 10 por ciento de la población que tiene alguna discapacidad, se enfrenta a una serie de obstáculos, entre los que se encuentran: la limitación por recibir servicios de educación, empleo, acceso a la información, cuidados en salud, desplazamiento, e integración a la sociedad. Lo anterior, se agrava debido a que aún existen países con prácticas discriminatorias, provocando la marginación de estas personas y la falta de respeto y garantía a sus derechos.

Gracias a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), realizada en 2006, los países miembros aceptaron las obligaciones jurídicas de este tratado, para que posteriormente se aplicara a sus respectivas legislaciones con la finalidad de reconocer los derechos humanos de las personas con discapacidad (Naciones Unidas, 2008). De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) cerca del 15 por ciento de la población mundial padece de alguna discapacidad, y, en México, esta cifra asciende a 7.65 millones de personas, es decir un 6.4 por ciento de la población al 2014, de las cuales un 52.1 por ciento corresponde a personas adultas mayores (Secretaría de la Función Pública, 2018).

En este orden de ideas, en México se reconocen los derechos de estas personas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) en 2011 y se detona una serie de acciones clave tales como el diseño e implementación de programas y fondos para atender las problemáticas que enfrentan las personas con discapacidad.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Derivado de lo anterior, se creó el Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad (FOTRADIS), cuyo objetivo es “dotar de recursos a las entidades federativas para promover la integración de las personas con discapacidad a través de un transporte público adaptado” (Presupuesto de Egresos de la Federación, PEF, 2011, Art. 47); y que, en el Estado de Tlaxcala comenzó a operarse desde 2012. Actualmente, este fondo es operado a través de la Dirección de Atención a Población Vulnerable, perteneciente al Sistema Estatal del Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF).

En el presente documento y con fundamento en el Art. 156 del Presupuesto de Egresos del Estado de Tlaxcala para el ejercicio fiscal 2019, así como el Programa de Evaluación Anual (PAE) 2019, se presenta la siguiente Evaluación de Procesos del FOTRADIS para el ejercicio 2018.

Objetivo general

Realizar un análisis de la gestión operativa del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad (FOTRADIS) con la finalidad de valorar el grado de cumplimiento de objetivos y metas establecidas y hacer recomendaciones para mejorar la operatividad del fondo.

Objetivos específicos

- Describir la gestión operativa del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad mediante los procesos que se llevan a cabo.
- Identificar las áreas de oportunidad, fortalezas, así como las áreas que entorpecen la gestión del fondo, con la finalidad de mejorar la gestión del mismo.
- Valorar si la articulación y gestión del proceso permite el logro del objetivo del FOTRADIS.
- Elaborar recomendaciones específicas que las unidades de operación pueden implementar a nivel normativo y operativo.

Alcances

El alcance de esta evaluación es tener un análisis de los procesos que el FOTRADIS realiza, además de realizar una descripción de los mecanismos de coordinación que utiliza para lograr el cumplimiento de sus objetivos. Además, en esta evaluación se pretendió

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad

identificar: fortalezas, debilidades de los procesos y, posterior a ello, realizar recomendaciones de mejora.

Cabe mencionar que esta evaluación se elaboró en apego a los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos (TdR) emitidos por la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED) de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala (SPF), los cuales están basados en los Modelos de Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL).

En lo sucesivo, se hará una descripción del fondo abordando su objetivo, población potencial, objetivo y atendida, describiendo los principales procesos que se abordan en sus lineamientos de operación, así como los determinados mediante trabajo de campo e investigación de gabinete, todo esto con la finalidad de plantear hallazgos y resultados estableciendo recomendaciones para mejorar el servicio otorgado a las PCD.

1. Descripción del Programa

En el presente capítulo se abordarán las generalidades del FOTRADIS, con el objetivo de fundamentar, conocer y describir el contexto en el que opera dicho fondo en el Estado de Tlaxcala, a través de la descripción de la problemática que se atiende, es decir, la población potencial, la población objetivo, la población atendida, etc.

También se analizará la normatividad, así como los principales procesos que permiten beneficiar a la población antes mencionada. También se hará referencia a la alineación de este fondo, al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 del Estado de Tlaxcala, con la finalidad de brindar información general sobre la operación del fondo, así como la asignación de recursos para este fondo en el Estado, desde 2011, año de creación de este.

1.1 La problemática que pretende atender

El FOTRADIS está alineado a la Meta Nacional "México Incluyente" del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, cuyo objetivo es "dotar de recursos a las entidades federativas para promover la integración de las personas con discapacidad a través de un transporte público adaptado" (Presupuesto de Egresos de la Federación, PEF, 2011, Art. 47).

Bienes, servicios y/o apoyos que otorga.

En el Estado de Tlaxcala mediante el proyecto "Adquisición de Unidades Móviles Adaptadas para el beneficio de personas con discapacidad", presentado por la Dirección de Atención a Población Vulnerable, perteneciente al Sistema Estatal del Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), se realizó la compra de siete unidades móviles adaptadas para el ejercicio fiscal 2018, con la finalidad de mejorar la movilidad y accesibilidad de personas con discapacidad (PCD) en ese Estado.

Población potencial

De acuerdo con la información proporcionada por la unidad evaluada, la *población potencial* en el Estado de Tlaxcala es de 43,837 personas, las cuales tienen alguna discapacidad temporal o permanente.

Población objetivo

Considerando información de INEGI (2010), la *población objetivo* del Estado de Tlaxcala es de 7,527 usuarios con discapacidad temporal o permanente, los cuales perciben algún otro apoyo como capacitación, rehabilitación e inclusión laboral. Esta *población objetivo*, se encuentra distribuida en siete municipios: Calpulalpan, Chiautempan, Huamantla, Contla de Juan Cuamatzi, Tlaxcala, Tlaxco y Zacatelco.

Población atendida

De acuerdo con las bitácoras entregadas por cada uno de los municipios beneficiados, la *población atendida*, fue de 60 personas, cuya distribución se presenta a continuación:

Tabla 1: Cantidad de beneficiarios al 2018

Municipio	Cantidad de Beneficiarios
Ayometla	1
Chiautempan	7
Huamantla	1
Juan Cuamatzi	8
San Pablo Apetatitlán	1
Tepeyanco	2
Tlaxcala	18
Tlaxco	12
Zacatelco	10
Total general	60

Fuente: elaboración propia basada en la información presentada por la Dirección de Atención a Población Vulnerable de Tlaxcala.

1.2 Contexto y condiciones de operación

Como se ha mencionado, este fondo surgió en 2011 con un carácter federal, debido a su sustentación mediante el Presupuesto Federal de Egresos, donde en su desarrollo (de ese año y el siguiente) no contaban con reglas de operación (PEF, 2011, 2012). Sin embargo, a partir de 2013, en el Diario Oficial de la Federación (DOF, 2013, Art. 11), se estableció que se emitirían lineamientos para la aplicación de dicho fondo, en donde únicamente se requería la descripción de programas y proyectos de inversión para cada Estado hasta 2015. A partir de 2016, se determinó que el fondo se destinaría para transporte público adaptado e infraestructura pública incluyente (Diario Oficial de Federación, 2016).

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Para 2013, este fondo se incluyó en una de las cinco metas nacionales del Plan de Desarrollo de 2013-2018, es decir, México Incluyente, considerando la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, los Objetivos de Desarrollo del Milenio a favor de las personas con discapacidad, las recomendaciones del “Informe Mundial sobre Discapacidad”, “Estado Mundial de la Infancia”, y del Consejo de Derechos Humanos de la ONU [Diario Oficial de la Federación (DOF), 2014].

Ahora bien, para el Estado de Tlaxcala, este fondo tiene como principales operadores a la Jefa del Departamento de Atención a personas con discapacidad, así como los SMDIF de los municipios beneficiarios (Calpulalpan, Chiautempan, Huamantla, Contla de Juan Cuamatzi, Tlaxcala, Tlaxco y Zacatelco).

1.3 Principales procesos en la normatividad vigente

De acuerdo con los lineamientos del FOTRADIS, para realizar la entrega del fondo se sigue el siguiente proceso:

1. Realizar solicitud a Unidad de Política y Control Presupuestario (UPCP) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
2. Registro de ficha técnica
3. Celebrar convenio con la UPCP
4. Se proporciona cuenta bancaria para el registro y control de los recursos otorgados.
5. Se entrega un 50 por ciento del recurso
6. Se presenta información de transparencia de los proyectos de inversión mediante página de internet
7. Entrega del 50 por ciento del recurso restante

1.4 Información general sobre la operación del fondo

El FOTRADIS, se encuentra alineado a la Meta Nacional "México Incluyente" del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 el cual “plantea la estrategia de proteger los derechos de las personas con discapacidad y contribuir a su desarrollo integral e inclusión plena, a través de la construcción y adecuación de los espacios, para garantizar el derecho a la accesibilidad” (Diario Oficial de la Federación (DOF), 2018). Lo anterior, bajo la idea de brindar oportunidades a las PCD, garantizando su acceso a escuelas, centros de capacitación, entre otros.

En el Estado de Tlaxcala, desde 2011, se han destinado las siguientes cantidades, con una tasa de crecimiento desde el 3 por ciento al 20 por ciento (Tabla 2).

Tabla 2: Recursos destinados al Estado de Tlaxcala para el FOTRADIS 2011-2018

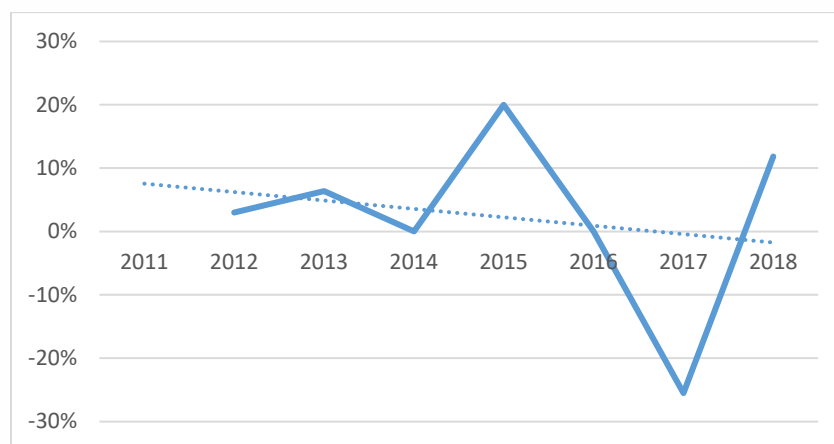
Año	Millones de pesos	Porcentaje (%)
2011	6,606,365	
2012	6,804,555.95	3
2013	7,238,323	6
2014	7,238,323	0
2015	8,685,988	20
2016	8,685,988	0
2017	6,471,061	26
2018	7,238,323	12

Fuente: elaboración propia con base en PEF (2011-2018).

Tal como se observa, en la Tabla 2 se tiene una asignación promedio al FOTRADIS del dos por ciento, con una varianza de la misma magnitud.

Gráficamente, la tendencia de asignación de recursos tiene un comportamiento decreciente, tal como se visualiza en la Figura 1.

Figura 1: Tasa de crecimiento del FOTRADIS en Tlaxcala de 2011 al 2018, con línea de tendencia.



Fuente: elaboración propia con base en PEF (2011-2018).

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad

Aunado a lo anterior, en el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 (Gobierno del Estado de Tlaxcala, 2017-2021) se menciona que:

Del total de tlaxcaltecas que tienen una discapacidad, la más común son los problemas para ver (67 por ciento), le siguen:

- Caminar, subir o bajar usando sus piernas (66 por ciento)
- Aprender, recordar o concentrarse (42 por ciento)
- Escuchar (41 por ciento)
- Mover o usar sus brazos o manos (34 por ciento)
- Bañarse, vestirse o comer (27 por ciento)
- Problemas emocionales o mentales (18 por ciento)
- Hablar o comunicarse (17 por ciento) (pág. 105)

Ahora bien, en su objetivo 2.19, se plantea “Reducir las inequidades que padecen las personas que hablan una lengua indígena, las mujeres, los niños y adolescentes, así como las personas con discapacidad, a fin de mejorar su calidad de vida” (Gobierno del Estado de Tlaxcala, 2017-2021, p. 125). Es por ello que (ubicado en el sector de Educación Pertinente, Salud de Calidad y Sociedad Incluyente, del programa Inclusión e Integración Social perteneciente al subprograma SEDIF, cuya dependencia responsable es la Dirección de Atención a Población Vulnerable), en el ejercicio fiscal 2018, se presentó el proyecto “Adquisición de Unidades Móviles Adaptadas para el beneficio de personas con discapacidad”, cuyo fin fue la compra de siete unidades móviles adaptadas, con la finalidad de mejorar la movilidad y accesibilidad de personas con discapacidad (PCD) en los municipios con mayor cantidad de PCD en el Estado de Tlaxcala.

2. Diseño metodológico y estrategia del trabajo de campo

De acuerdo con el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos 2019, establecidos por la Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED), perteneciente a la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala y con la finalidad de determinar la efectividad del proceso llevado a cabo para la aplicación del FOTRADIS, se llevó a cabo la presente Evaluación de Procesos, la cual se define como “un estudio de carácter cualitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que son la condición de posibilidad de los resultados en la gestión del Programa.” (DTED, 2019, p. 18).

Dentro de este modelo, se menciona que las principales características de esta evaluación son las siguientes (DTED, 2019):

- Seguir estrategias analíticas de estudio de caso o multicaso (en el que se requiere evidencia empírica para explicar el fenómeno estudiado).
- Para evaluar la gestión operativa: se requiere de conocer el contexto social, cultural, político e institucional en que opera.
- Debe describir el proceso general del Programa con base en la normatividad aplicable así como los hallazgos del trabajo de campo.

Alcance

Considerando la información anterior, la presente evaluación, se realizó mediante un enfoque cualitativo, el cual buscó analizar el proceso a través de la comprensión de su estructura, actores principales, así como los resultados logrados en su población objetivo. Como parte de esta evaluación también se llevó a cabo una investigación de gabinete acerca de la documentación presentada por la unidad evaluada, así como trabajo de campo mediante entrevistas semiestructuradas.

Así mismo, esta evaluación, se realizó en total apego a los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos (TdR) emitidos por la (DTED) de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tlaxcala (SPF), mismo que están fundamentados en los Modelos de Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL).

En este sentido, esta evaluación, parte de las siguientes hipótesis:

- **H1.** La implementación de los procesos que integran la gestión operativa del FOTRADIS es eficaz para el logro de sus objetivos.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



- **H2.** Los procesos operativos del FOTRADIS son suficientes para el logro de sus objetivos.
- **H3.** Los procesos operativos del FOTRADIS son pertinentes para el logro de sus objetivos
- **H4.** No existe problemas o limitantes normativos para la operación del FOTRADIS.

2.1 Análisis de Gabinete

De acuerdo con la DTED (2019), este análisis “proveerá la información para mapear el proceso general de implementación del Programa y cada uno de sus elementos, identificar los puntos clave de la operación y los actores relevantes que intervienen” (p.19). Lo anterior mediante el acopio, organización, interpretación y valoración de los registros administrativos, documentos oficiales, normativos y relacionados con el FOTRADIS.

Para realizar este análisis, se llevó a cabo un análisis de los lineamientos de este fondo, con la finalidad de determinar su proceso general de implementación, actores que intervienen y los principales procesos de entrega de bienes.

Los documentos normativos y operacionales que se revisaron fueron los siguientes:

1. Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2018.
2. Lineamientos de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad.
3. El convenio para el otorgamiento de subsidios.
4. El convenio de transferencia de recursos federales del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad, celebrado entre la Secretaría de Planeación y Finanzas y la SEDIF.
5. Contratos de comodato celebrado entre el SEDIF, y cada municipio en los que se entregaron las unidades.
6. Manuales de operación presentados por la SEDIF y los SMDIF.

2.2 Trabajo de Campo

Para el trabajo de campo se utilizaron entrevistas semiestructuradas, las cuales permitieron identificar el seguimiento a la ejecución de los lineamientos de operación del fondo la aplicación del modelo general de procesos en la ejecución del FOTRADIS, las buenas prácticas así como sus áreas de oportunidad.

2.2.1 Herramientas de investigación

Se utilizaron entrevistas semiestructuradas en los dos niveles de operación identificados en el proceso, es decir, a nivel estatal y a nivel municipal. Tales entrevistas se basan en la guía básica brindada por Coneval, la cual considera los siguientes temas relevantes a tratar: planeación, difusión, solicitud de apoyos, monitoreo, contraloría social y satisfacción de beneficiarios. Dichas entrevistas se encuentran en el Anexo XI.

2.2.2 Universo de estudio

Considerando que el universo de estudio se identificó a partir de la entrega de unidades móviles, así como la información presentada por la unidad evaluada, a continuación se presentan algunos elementos clave que se identificaron el trabajo de campo.

Tabla 3: Universo de estudio y factores clave de identificación.

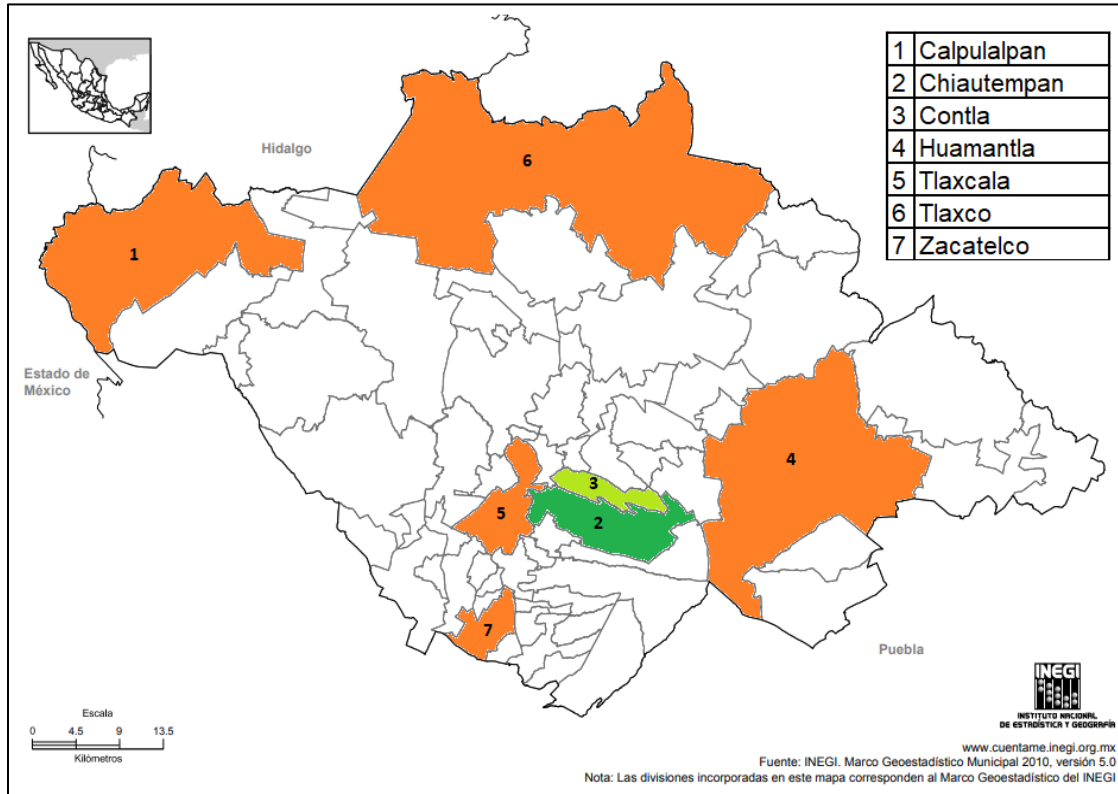
Tipo	Atributo
Nivel estatal – federal	<ul style="list-style-type: none"> Recursos obtenidos a la Entidad acorde a los Lineamientos de Operación de FOTRADIS. Actores operantes de la ejecución del Fondo.
Nivel estatal – municipal	<ul style="list-style-type: none"> Operatividad de los municipios para brindar el servicio de transporte a personas con discapacidad. Distancia hacia el SEDIF.

Fuente: elaboración propia basada en la información presentada por Dirección de Atención a Población Vulnerable de Tlaxcala y trabajo de campo.

2.2.3 Marco muestral

Para la realización de esta investigación, se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico, es decir, un muestreo por conveniencia en la que se seleccionan casos accesibles y acepten ser incluidos (Otzen & Manterola, 2017). Bajo esta idea, los actores determinados para esta entrevista fueron: la Jefa de Departamento de Atención a personas con Discapacidad, como actor principal del proceso de entrega del FOTRADIS, los SMDIF de los municipios de Contla de Juan Cuamatzi y Chiautempan, los cuales se observan en la Figura 2.

Figura 2: Municipios beneficiarios de FOTRADIS



Fuente: Elaboración propia con base en información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2010, p.1).

Adicionalmente, se realizaron entrevistas a siete beneficiarios, cuya (cantidad) muestra se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N: Tamaño de la población.

k: Constante que depende del nivel de confianza asignado.

e: error muestral deseado.

p: proporción de individuos con cierta característica, donde se infiere que p=0.5 que es la opción más segura (probabilidad de éxito).

q: proporción de individuos que no poseen aquella característica, es decir, es 1-p (probabilidad de fracaso).

n: tamaño de la muestra (número de entrevistas).

De lo anterior, se trabajarán con los siguientes datos:

N: el tamaño de la población es de 60 (número de beneficiarios FOTRADIS)

k: 1.15, utilizando un nivel de confianza de 75 por ciento.

e: error muestral de un 20 por ciento

p: .5.

q: 1-p = 1-0.5 = 0.5.

n: tamaño de la muestra (número de entrevistas).

$$n = \frac{1.15^2 * 0.5 * 0.5 * 60}{(.20^2 * (60 - 1)) + 1.15^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 7$$

Considerando esta información se determinó hacer siete entrevistas, con cuatro y tres individuos de los municipios de Contla de Juan Cuamatzi y del municipio de Chiautempan, respectivamente.

En el municipio de Contla de Juan Cuamatzi, se cuenta actualmente con ocho beneficiarios, los cuales son dos mujeres y seis hombres, cuyas edades van desde los cinco hasta los 78 años.

Así mismo, en el municipio de Chiautempan, a diciembre de 2018, se cuenta con el registro de siete beneficiarios, de los cuales cuatro son mujeres, y tres varones.

2.3 Agenda del trabajo de campo

El plan de trabajo se realizó en las siguientes dos etapas:

1. Investigación: En donde se realizó una investigación de gabinete del FOTRADIS, mediante un estudio de la información proporcionada por el SEDIF (Dirección de Atención a Población Vulnerable).
2. Trabajo de campo: Realización de entrevistas a operadores de fondo que, al 2018, fueron la Dirección de atención a población vulnerable y las direcciones de los SMDIF.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



3. Análisis y discusión de resultados:
 - a) Primera redacción de la evaluación a partir de la investigación de gabinete y el trabajo de campo.
 - b) Se realizó una primera reunión con la unidad responsable, con la finalidad de discutir y mejorar la información presentada.
 - c) Redacción final de la evaluación.
 - d) Se llevó a cabo una segunda reunión con la unidad responsable, con la finalidad de discutir y mejorar la información presentada.
4. Segunda ronda de entrevistas a beneficiarios.
5. Redacción final y entrega de informe final: donde se hace una entrega de la evaluación de procesos de FOTRADIS a nivel Estatal y municipal.

3. Descripción y análisis de los procesos del Programa

El objetivo de este apartado es realizar una descripción detallada de la información que se obtuvo en el trabajo de campo y gabinete, mediante el análisis de sus procesos, actores y grado de consolidación operativa, con la finalidad de contrastar con las hipótesis planteadas que permitirán emitir una valoración de los procesos implementados en FOTRADIS.

3.1 Actores clave

Con base en la información recabada mediante el análisis de gabinete, así como de las entrevistas se determinó que los actores clave para la ejecución del FOTRADIS se pueden dividir en tres niveles: federal, estatal y municipal:

Tabla 4: Actores clave del proceso.

Nivel	Actor clave
Federal	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Hacienda y Crédito Público, representada, por la UCP.
Estatad	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Finanzas. Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia. Dirección de Recursos Materiales, Servicios y Adquisiciones (DGRMyS). Dirección de atención a población vulnerable de Tlaxcala.
Municipal	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF). Trabajo social. Contraloría Social.

Fuente: elaboración propia basada en la información presentada por Dirección de Atención a Población Vulnerable de Tlaxcala y trabajo de campo.

Al ser un fondo de carácter federal, en el proceso se pueden identificar tres órdenes de gobierno que participan. El gobierno federal emite los lineamientos de operación para el FOTRADIS y, posteriormente, brinda los fondos a los gobiernos estatales que, mediante los Sistemas Estatales para el Desarrollo Integral de la Familia, hacen llegar a los municipios las unidades móviles.

En este sentido, y, considerando la información entregada por el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, se limita el proceso, hasta la entrega de unidades a los municipios.

En el ámbito federal – estatal, se puede pensar en la firma de convenio entre la SHCP, representada, por la UCP, y la Secretaría de Planeación y Finanzas.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



En el ámbito estatal, los organismos que participaron son el SEDIF, representado por la Directora General de SEDIF Tlaxcala y la Secretaría de Planeación y Finanzas, quienes firmaron un convenio en el que se exponen los lineamientos de operación del FOTRADIS. Así mismo, la Dirección de Recursos Materiales, Servicios y Adquisiciones, quien se encargó de realizar las licitaciones y compra de unidades móviles.

En el ámbito estatal – municipal, se encuentra el contrato de comodato llevado a cabo entre el SEDIF Y SMDIF, aclarando que los primeros brindaron capacitación a las SMDIF acerca de la sensibilización y trato a las personas con discapacidad.

Por otra parte, los municipios llevan a cabo otros procesos como la gestión de recursos necesarios para la operación de las unidades móviles, la selección de los beneficiarios, establecimiento de rutas semanales de las unidades, supervisión del servicio brindado, entrega de reportes mensuales y la evaluación de satisfacción de los beneficiarios.

3.2 Procesos clave

De igual manera, con base en la información recabada a través del trabajo de campo y análisis de gabinete se determinó que el proceso del FOTRADIS para el Estado de Tlaxcala, es el siguiente:

3.2.1 Planeación

El proceso inicia cuando la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, publicó los Lineamientos de Operación de FOTRADIS, donde se designa a cada Estado un monto para ejercer, por lo que cada Estado tiene opción de solicitar o no dicho recurso.

En 2018, la Secretaría de Finanzas solicitó el recurso para ejercer el FOTRADIS. Una vez publicados los lineamientos de operación del FOTRADIS el 24 de enero de 2018, se estableció que se deberían solicitar los apoyos a más tardar al 2 de marzo de 2018 ante la UPCP, que en el Estado de Tlaxcala, se refiere a la Secretaría de Finanzas.

Para solicitar este recurso, la SHCP firmó un convenio con la Secretaría de Finanzas para el otorgamiento de subsidios federales. Cabe mencionar que se realizó la firma de convenio entre la SHCP representada por la UPCP el día 20 de marzo 2018.

Posterior a este convenio, la Secretaría de Finanzas firmó un convenio con el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF) para la transferencia de recursos federales. Este convenio se firmó el día 24 de abril de 2018 por la Directora General de SEDIF, Tlaxcala y la Secretaría de Planeación y Finanzas.



Una vez firmado este convenio, el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia elaboró una ficha técnica de adquisición de Unidades Móviles Adaptadas para personas con discapacidad al Estado de Tlaxcala (Número 92155139) y se registró a través de la Secretaría de Finanzas.

Tras el llenado de la ficha, la SPF contrató una cuenta bancaria para el registro y control de los recursos otorgados, en donde se deposita un 50 por ciento del recurso, y para tener acceso al otro 50 por ciento, la SEDIF presentó información de transparencia del proyecto "Adquisición de Unidades Móviles Adaptadas para el beneficio de personas con discapacidad" mediante su página de internet.

Al tener el 100 por ciento del recurso, el SEDIF, solicitó a la Dirección de Recursos Materiales, Servicios y Adquisiciones (DRMSyA), el procedimiento para la licitación y compra de las Unidades de Transporte Adaptado. Una vez compradas las unidades, se rotularon y se hicieron las adaptaciones necesarias para cumplir con las especificaciones del FOTRADIS. Esta actividad la llevó a cabo el SEDIF quien también realizó los trámites de gestión de emplacamiento de las Unidades de Transporte Adaptado al Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

3.2.2 Difusión del programa

Mediante un análisis de la cantidad de personas con discapacidad (PCD), la Dirección de Atención a Población Vulnerable de Tlaxcala (DAPVT) realizó una presentación a los municipios con mayor cantidad de PCD.

Una vez que se aceptaron las condiciones por dichos municipios seleccionados, el SEDIF, a través de su Dirección General, firmó contratos de Comodato con los Ayuntamientos Municipales para la operación de las Unidades de Transporte. En este contrato, los municipios se comprometieron a cumplir con las cláusulas para mantener la unidad móvil. Finalmente, la DAPVT entregó las unidades a los Ayuntamientos Municipales.

Ahora bien, en el ámbito municipal, los SMDIF, no realizaron un proceso de difusión, ya que tienen a candidatos directamente de sus UBRs, buscando brindar un apoyo integral, o en su defecto, las personas que requirieron el servicio acudieron directamente al SMDIF.

3.2.3 Solicitud de apoyo

Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF) recibe solicitudes de apoyo por parte de los beneficiarios o bien personas canalizadas por las UBRs. La documentación que se solicita es la siguiente:

1. Solicitud simple por parte del solicitante o responsable del mismo.
2. Identificación oficial INE.
3. Comprobante de domicilio actualizado.
4. Acta de nacimiento.
5. Certificado médico.

3.2.4 Selección de beneficiarios

Los SMDIF, recibieron solicitudes y se seleccionaron aquellos expedientes que validó trabajo social. Esta selección se hace a través de un estudio socioeconómico que se realizó en la misma semana que se recibe la solicitud por cada uno de los solicitantes.

Posteriormente, Trabajo Social realizó visitas domiciliarias donde se determinó si los solicitantes eran viables para recibir apoyo, considerando nuevamente la información presentada, y la observación del trabajador social.

3.2.5 Producción, distribución de servicios y entrega de apoyos

Dado que se presta un servicio, se engloban estos tres elementos, dónde los directores de los SMDIF determinaron semanalmente las rutas que siguió la unidad con base en las necesidades de la población.

Estas rutas se determinan los viernes de cada semana, programando los traslados. Además, se hace una confirmación diaria con los beneficiarios, con la finalidad de confirmar la ruta.

3.2.6 Seguimiento a beneficiarios

Para realizar el seguimiento a beneficiarios, el conductor de camioneta llena una bitácora de traslados mediante firma de beneficiarios día a día y se entrega semanalmente

a la SMDIF. Así mismo, al inicio y final de cada traslado los beneficiarios determinan hora de salida, y regreso al punto de origen.

SEDIF, por su parte solicitó reportes mensuales del número de traslados realizados, así como fotografías de los traslados. Y en ocasiones, visitas aleatorias a los municipios.

3.2.7 Contraloría social y satisfacción de los usuarios

Los SMDIFs realizan encuestas de calidad a los beneficiarios, estas encuestas miden la satisfacción de los beneficiarios, se determinan y áreas de oportunidad del Fondo. Ahora bien, con base en los resultados de encuesta de calidad, se pudo, optar por un acta administrativa, en caso de quejas.

3.2.8 Evaluación y monitoreo

Este apartado también se realizó en dos niveles. Por una parte, el Departamento de Atención a personas con discapacidad, solicitó un reporte de traslados del mes de diciembre, que fue el primer mes de operación, en donde se reportaron el número de traslados, nombres, destinos, direcciones, así como evidencia mediante fotografías de los traslados realizados. Y también se realizan visitas aleatorias a los municipios.

En el ámbito municipal, la Dirección de DIF municipal realizó supervisión una vez a la semana del trato del operador hacia los beneficiarios, forma de conducir, etc.

3.3 Insumos y recursos

Este apartado se realizará en dos secciones, primero, al respecto de la Dirección de Atención a Población Vulnerable (DAPVT), perteneciente al Sistema Estatal del Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), para posteriormente hacer un recuento de información al respecto de los Sistemas Estatales del Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF).

3.3.1 Dirección de Atención a Población Vulnerable (DAPVT)

Tiempo

El tiempo requerido para realizar las gestiones pertinentes para el FOTRADIS se encuentra determinado en los Lineamientos de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad

Transporte Público para las Personas con Discapacidad. El SEDIF comentó que se cumplieron con los plazos establecidos, sin embargo, mencionan que al entregar la segunda mitad del monto establecido, tienen muy poco tiempo para realizar las adecuaciones a las unidades así como la licitación. Cabe mencionar que los tiempos para la asignación del recurso están establecidos por SHCP.

Personal

El personal ubicado en la SEDIF, si bien se indicó que es el adecuado, es insuficiente para realizar las supervisiones para evaluar la calidad del servicio, ya que, se hace auditorias una o dos veces al año, por lo que se entregan las unidades en comodato a los ayuntamientos municipales, siendo obligados a dar seguimiento a la operatividad de las unidades.

El personal tiene el perfil necesario para cumplir con sus funciones, conocen adecuadamente el proceso requerido, así como la forma de operación de las unidades móviles de los municipios, así como las capacitaciones hacia los mismos.

Recursos financieros

En este apartado, no hay ninguna observación al respecto de áreas de oportunidad en el ejercicio del Fondo, sin embargo, únicamente se adquirieron siete unidades móviles adaptadas, las cuales resultan insuficientes para el Estado, considerando el aumento de la demanda del servicio por incremento de población con discapacidad. Sin embargo, por parte del SEDIF se han elegido a los municipios con mayor índice de población con discapacidad, adecuándonos a la asignación del recurso, tratando así de cubrir a mayor número de beneficiarios con discapacidad.

Infraestructura

El área evaluada cuenta con la infraestructura necesaria para llevar a cabo el proceso hasta su límite correspondiente.

3.3.2 Sistemas Estatales del Desarrollo Integral de la Familia (SMDIF)**Tiempo**

El tiempo requerido para realizar las gestiones pertinentes para obtener el beneficio por parte del SEDIF, fue adecuado, incluso cuando se entregaron los primeros reportes del mes.

Personal

La cantidad de personal operativo de la SMDIF es el adecuado para operar la unidad móvil así como para realizar el transporte de las personas discapacitadas.

El personal tiene el perfil necesario para cumplir con sus funciones, conocen adecuadamente el proceso requerido, ya que reciben capacitación por parte del SEDIF, así como de instituciones externas en algunos casos (como Chiautempan) para sensibilizar y tratar con personas que tienen discapacidad.

Recursos financieros

En este apartado, no hay ninguna observación al respecto de áreas de oportunidad en el uso de las unidades móviles, ya que los municipios contaron con los recursos necesarios para el mantenimiento y operación de las unidades (diésel, salario de operador, gastos de mantenimiento, entre otros).

Infraestructura

Los SMDIF entrevistados cuentan con la infraestructura necesaria para operar en óptimas condiciones las unidades móviles que se les proporcionaron.

3.4 Productos

En el ámbito federal, el recurso proporcionado permitió que el SEDIF, pudiera obtener siete unidades móviles adaptadas para transportar a personas con discapacidad. Al respecto, las unidades que se obtuvieron mediante el FOTRADIS permiten que los municipios, mediante los SMDIF puedan brindar el servicio de transporte a las personas con discapacidad. Por lo que se puede concluir, los productos que se obtienen en cada uno de los puntos medulares del proceso permiten ejecutar los subsecuentes.

3.5 Sistemas de información

A nivel estatal, se cuenta con la información de gabinete necesaria para monitorear el servicio brindado en los distintos municipios, mediante un reporte mensual en el que se especifican los nombres, edades, padecimientos, direcciones, número de traslados así como destino.



A nivel municipal, se contó con una bitácora del mes de diciembre en la que los beneficiarios mediante firma, hora y fecha permitieron que los SMDIF pudieran monitorear el número de traslados diarios, esto además de las supervisiones que realizan las directoras de dichos municipios.

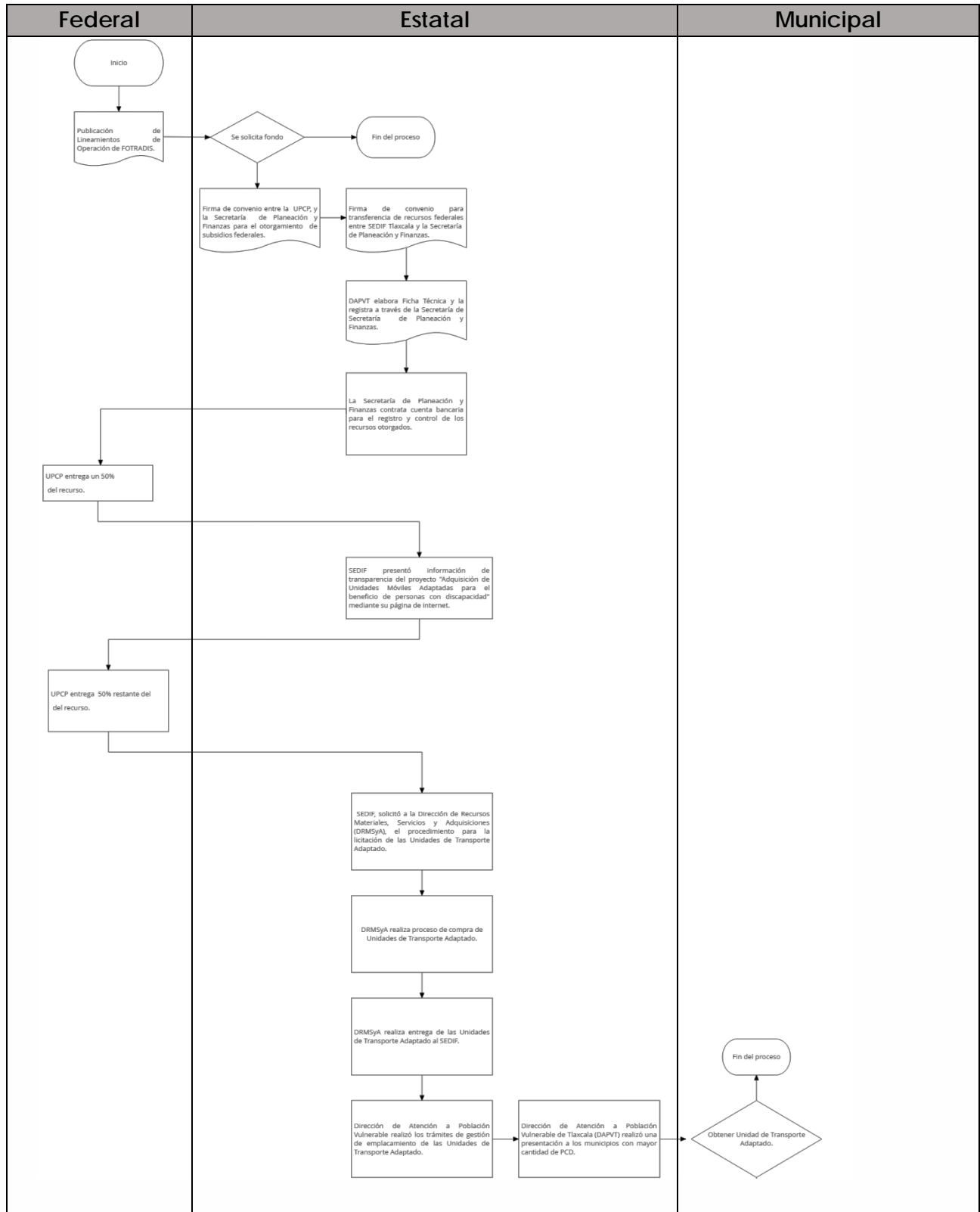
3.6 Coordinación

El FOTRADIS, cuenta con un modelo de implementación de tres niveles, desde el federal, estatal y el municipal. Sin embargo, la operación se realiza en los dos últimos. Mediante el trabajo de campo se determinó que, tanto el SEDIF como los SMDIF, tienen constante comunicación, lo que permitió que la entrega de unidades, capacitación e inicio de operaciones se realizara adecuadamente.

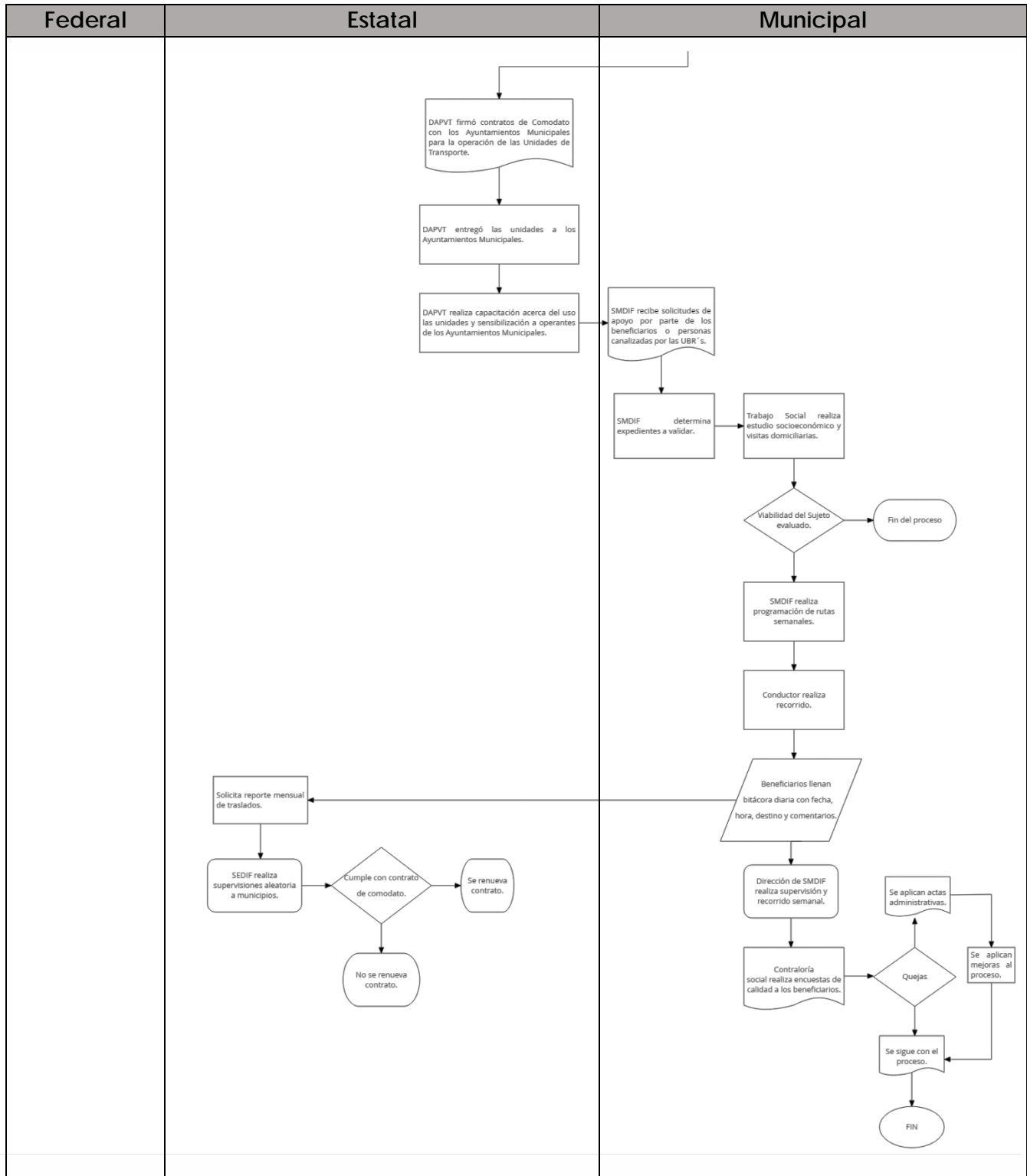
Ahora bien, la operación del servicio es variada en cada uno de los municipios, sin embargo, mediante el contrato de comodato se establecen las condiciones que cada uno de los municipios debe mantener las unidades, así como las responsabilidades a las que acceden para operar las unidades móviles.



3.7 Flujoograma de procesos FOTRADIS



Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



3.8 Equivalencia con el modelo general de procesos

Con base en la información recabada mediante el análisis de gabinete, así como de las entrevistas a los actores principales se determinó que el proceso del FOTRADIS es equivalente al modelo general de procesos tal y como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5: Equivalencia con el modelo general de procesos

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		(Escriba nombre y describa brevemente)
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1	Solicita el recurso para ejercer el FOTRADIS 2018
	1	Firma convenio con Secretaría de Finanzas para el otorgamiento de subsidios federales.
	1	Firma convenio con Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia para la transferencia de recursos federales.
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	1	Existe difusión con los municipios seleccionados, además de la presentada con las UBRs quienes ya tienen candidatos de los SMDIF.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	2	Recibe solicitudes de apoyo por parte de los beneficiarios.
	2	Se determinan los expedientes que validará Trabajo Social.
	2	Se realiza estudio socioeconómico en la misma semana que se recibe la solicitud

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		(Escriba nombre y describa brevemente)
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los programas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	3	Recibe solicitudes y se determinan los expedientes que validará trabajo Social
	3	Realiza visita domiciliar y se determina si el sujeto es viable para recibir apoyo.
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	4	Determinan semanalmente las rutas que seguirá la unidad con base en las necesidades de la población.
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	5	Determinan semanalmente las rutas que seguirá la unidad con base en las necesidades de la población.
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	6	Llena bitácora de traslados mediante firma de beneficiarios día a día y se entrega semanalmente a dirección de DIF.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.	7	<p>SEDIF realiza supervisiones aleatorias a los municipios y solicita reporte de traslados por parte de Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.</p> <p>Dirección de SMDIF realiza supervisión una vez a la semana del</p>

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		(Escriba nombre y describa brevemente)
		trato del operador hacia los beneficiarios, forma de conducir, etc. Se solicita bitácora semanal por parte de los SMDIFs.
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	7	Realiza encuesta de calidad a los beneficiarios por parte de contraloría social.
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	8	Se solicita bitácora semanal por parte de los SMDIFs. Se solicita reporte de traslados por parte de Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
Renueva convenio de comodato con los municipios.	-	El SEDIF determina si se renueva o no los convenios de comodato con los municipios
Brinda capacitación cada tres meses para sensibilización para tratar a personas con discapacidad.	-	Se realizan convenios con otras unidades, para brindar una capacitación para sensibilizar al personal en el trato a las PCD.

Fuente: elaboración propia basada en la información presentada por Dirección de Atención a Población Vulnerable de Tlaxcala y trabajo de campo.

Como se observa, el proceso para lograr el objetivo del FOTRADIS concuerda con el modelo general de procesos, sin embargo, la información presentada se limita a la normatividad de los lineamientos de operación, careciendo de la documentación total del proceso.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Existen dos procesos identificados que no coinciden con el Modelo general de procesos que se consideran como buenas prácticas. Por una parte, algunos SMDIFs realizan convenios con otras unidades, para brindar capacitaciones en la sensibilización en el trato a las PCD para quienes operan el fondo; y, por otra parte, otra buena práctica es la facultad que plantea del SEDIF para renovar o negar un nuevo convenio de comodato con los municipios ya que permite asegurar la eficacia del uso a las unidades brindadas en comodato por cada municipio.

3.9 Consolidación operativa del programa o fondo

En este apartado, siguiendo los requerimientos de los TdR, se enlistarán los documentos normativos identificados, se explicará brevemente el grado de conocimiento de este proceso, así como los sistemas de monitoreo empleados por la unidad responsable.

Documentos normativos:

A nivel estatal – federal, se cuenta con los siguientes:

1. Lineamientos de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad.
2. El convenio para el otorgamiento de subsidios, celebrado por el Gobierno Federal, representado por la SHCP, representado por C. Alfonso Isaac Gamboa Lozano, titular de la UPCP y la Secretaría de Planeación y Finanzas, representada por la C. Ing. María Alejandra Marisela Nande Islas.
3. El convenio de transferencia de recursos federales del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad, celebrado entre la Secretaría de Planeación y Finanzas y la SEDIF, representada por la Mtra. Maday Capilla Piedras.

A nivel estatal - municipal, se cuenta con el siguiente documento:

1. Contratos de comodato celebrado entre el SEDIF, y los presidentes municipales de cada municipio en los que se entregaron las unidades:

Tabla 6: Autoridades que recibieron las unidades móviles por municipio.

Municipio	Persona que recibió
Calpulalpan	Lic. Neptalí Moisés Gutiérrez Juárez
Chiautempan	Lic. Héctor Domínguez Rugerio
Contla	C. Miguel Muñoz Reyes
Huamantla	C.P. Jorge Sánchez Jasso

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Municipio	Persona que recibió
Tlaxcala	Lic. Anabell Ávalos Zempoalteca
Tlaxco	Lic. Gardenia Hernández Rodríguez
Zacatelco	C. Tomás Federico Orea Albarrán

Fuente: elaboración propia basada en la información presentada por Dirección de atención a población vulnerable de Tlaxcala

Documentación de procesos.

Al respecto de procesos documentados, la Jefa del Departamento de Atención a personas con discapacidad, conoce los procesos presentados en los lineamientos de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad, así como las directoras de los SMDIF que fueron entrevistadas.

Ahora bien, en los SMDIF, existe una disparidad, ya que no todos manejan manuales de procedimientos, normatividad del uso de las unidades, o de capacitación al personal.

Sistemas de monitoreo e indicadores de gestión:

Así mismo, para los siete municipios se determinó que el indicador de gestión serían los siguientes:

$$\begin{aligned} & \textit{Porcentaje de unidades de transporte adquiridas} \\ & = \left(\frac{\textit{Número de unidades de transporte adquiridas}}{\textit{Número de unidades de transporte programadas}} \right) * 100 \end{aligned}$$

El cual, mediante evidencias fotográficas, permitiría la verificación de la adquisición de dichas unidades.

$$\begin{aligned} & \textit{Porcentaje de traslados de personas con discapacidad} \\ & = \left(\frac{\textit{Número de traslados registrados}}{\textit{Número de traslados programados}} \right) * 100 \end{aligned}$$

La verificación se llevó a cabo mediante los reportes de traslados, por parte de los municipios.

Grado de consolidación

Ahora bien, considerando la información anterior, y para realizar la valoración del grado de consolidación, se establecieron los siguientes rangos, en los que se determina si se cumple o no con los criterios establecidos.

0 - 1: No cumple el criterio de valoración.

2 - 3: cumple de manera parcial con el criterio de valoración.

4 - 5: Si cumple con el criterio de valoración.

Considerando estos datos, se asignó un valor a cada uno de los criterios de valoración, dentro de los rangos antes mencionados, con la finalidad de obtener un promedio de los 5 criterios que se evalúan, y posteriormente realizar una valoración cualitativa.

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí 5-4	Parcial- Mente 3-2	No 0-1	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;		2.5			<p>La operatividad de la implementación del fondo se realiza en los niveles estatales y municipales.</p> <p>A nivel estatal, se cuenta con documentos que norman los procesos, es decir, los lineamientos de operación, sin embargo, no se cuenta con un manual de operaciones con las características solicitadas por CONEVAL.</p> <p>A nivel municipal, no se cuenta con documentos que normen el proceso para otorgar el servicio.</p>
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados		3			<p>A nivel estatal se conoce el proceso normado por los Lineamientos de Operación.</p> <p>A nivel municipal, no existen manuales de procedimiento.</p>

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí 5-4	Parcial- Mente 3-2	No 0-1	NA	
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras		2.5			<p>A nivel estatal, se sigue el proceso marcado por los lineamientos de operación para ejercer el recurso.</p> <p>A nivel municipal no existe estandarización para otorgar el servicio.</p>
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				<p>A nivel estatal se cuenta con un indicador de gestión, basado en el número de traslados realizados por los municipios.</p> <p>A nivel municipal, se cuenta con un sistema de monitoreo, es decir, bitácoras semanales.</p>
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras		3			<p>A nivel estatal, debido a la corta implementación del servicio, no se cuenta con algún sistema de mejora.</p> <p>A nivel municipal, se cuenta, en algunos municipios, con encuestas de satisfacción, sin embargo, no se aplican en todos los municipios, ya que la mayoría de sus actividades son determinadas por su experiencia.</p>
Promedio	$\text{Grado de consolidación} = \frac{2.5 + 3 + 2.5 + 5 + 3}{5} = \frac{16}{5} = 3.2$				
Grado de consolidación operativa	<p>De manera general, se puede mencionar que, tanto a nivel estatal, como municipal, se debe mejorar la documentación de procesos, ya que, por una parte, si bien existen los lineamientos de operación, el SEDIF sigue un proceso particular.</p> <p>A nivel municipal, se tienen algunos mecanismos de monitoreo, pero no existe la documentación del proceso de manera completa.</p> <p>Se concluye que el grado de consolidación es parcial.</p>				

4. Hallazgos y resultados

El presente apartado, se realizará un análisis de los principales problemas detectados en la normatividad, así como la identificación de áreas de oportunidad en cada uno de los apartados del proceso de implementación del FOTRADIS. Se hará hincapié en sus buenas prácticas, amenazas y oportunidades, así como su análisis FODA.

Considerando la información anterior, el objetivo es destacar los puntos que favorecen el proceso de implementación, así como las áreas de oportunidad que permitan identificar los recursos a mejorar en la implementación del FOTRADIS.

4.1 Principales problemas detectados en la normatividad.

Durante este proceso, se puede mencionar que se siguen oportunamente los requisitos y tiempos establecidos en los Lineamientos de Operación del FOTRADIS. El tiempo requerido para realizar las gestiones pertinentes para el FOTRADIS se encuentra determinado en los Lineamientos de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad.

La DAPVT en este ejercicio fiscal, menciona que, al entregar la segunda mitad del monto establecido, tuvieron poco tiempo para realizar las adecuaciones a las unidades así como la licitación. Es por ello que para poder ejercer el recurso, se debería tener acceso al 100 por ciento de este en un proceso intermedio, para tener un mayor margen de acción.

4.2 Identificación y descripción de las principales áreas de oportunidad.

4.2.1 Planeación

En el ejercicio de los recursos, no hay ninguna observación o áreas de oportunidad detectadas en el ejercicio del Fondo. Sin embargo, únicamente se adquirieron siete unidades móviles adaptadas, las cuales resultan insuficientes para el Estado, considerando el aumento de la demanda del servicio por incremento de población con discapacidad.

4.2.2 Difusión del programa

En este apartado, se debe hacer un análisis en los dos niveles que llevan a cabo la operación del fondo. Por una parte, el SEDIF, debido a la limitación de recursos (refiriéndonos

al presupuesto de FOTRADIS) no puede difundir a todos los municipios la obtención de unidades de transporte para PCD por lo que se seleccionaron siete municipios de manera estratégica, con la finalidad de disminuir las inequidades que padecen, mejorando su calidad de vida, tratando que sea la mayor cantidad de PCD.

Por otra parte, se mencionó que se cuenta con tres camionetas (no obtenidas con los fondos de 2018) y ellas se pueden proporcionar para la realización de algún traslado urgente o necesario, en otros municipios que no cuentan con estas unidades para PCD, o en su defecto, los municipios beneficiados, pueden proporcionar sus unidades para dichos traslados.

Por otra parte, las SMDIF, no realizan difusión del servicio en sus municipios. Los solicitantes se acercan sin necesidad de realizar alguna difusión, además que muchos de los beneficiarios, fueron detectados desde antes de recibir el apoyo en las Unidades básicas de Rehabilitación (UBR).

4.2.3 Solicitud de apoyos

En este apartado, debido a la naturaleza del proceso, únicamente corresponde a los SMDIF, donde se detectó que hay dos maneras de obtener el apoyo, ya sea por solicitud directa del PCD o su responsable, así como los detectados en las UBR. En este sentido, se considera que la documentación y los medios de validación son adecuados. Se encontró además que no se tienen estandarizados los mecanismos para recibir o revisar la documentación, ya que cada municipio, lo hace de manera distinta.

Considerando esta información, si bien la documentación es adecuada, se deben establecer mecanismos estandarizados para mejorar la implementación y optimizar la entrega de los apoyos.

4.2.4 Selección de beneficiarios.

Los municipios coincidieron en algunos aspectos, ya que una vez que se recibió la solicitud, se deben validar la información y con base en ello, se determinan los sujetos susceptibles de recibir el servicio. Sin embargo, no se realiza de la misma forma en los municipios. Por ejemplo, algunos realizan un estudio socioeconómico, desde el mismo momento en que se solicita el apoyo, y se continúa con una visita para corroborar la información por Trabajo Social.

Sin embargo, en otros municipios el estudio socioeconómico se realiza al momento de la visita por parte de Trabajo Social. Ahora bien, para conocer a los beneficiarios del servicio, se cuenta con la bitácora, y fotografías de los traslados realizados, cuyo reporte se entrega semanalmente a las SMDIF, y de esta manera se integra el padrón de beneficiarios de los siete municipios que se hace llegar al SEDIF.

4.2.5 Producción de servicios y/o bienes.

En el ámbito federal, el recurso proporcionado, permitió que el SEDIF, pudiera obtener siete unidades móviles adaptadas para transportar a personas con discapacidad. Respecto a las unidades que se obtuvieron mediante el FOTRADIS, permiten que los municipios, mediante los SMDIF puedan brindar el servicio de transporte a las personas con discapacidad. Por lo que se puede concluir que los productos que se obtienen en cada uno de los puntos medulares del proceso permiten ejecutar los subsecuentes.

Para brindar los servicios, se realiza un trazado de ruta cada viernes, para determinar el itinerario que se tendrá cada día. Donde se averiguó que incluso puede haber dos turnos cada día (matutino y vespertino) para solventar los requerimientos de la población. En este orden de ideas, se menciona que las unidades de transporte no son suficientes para solventar la demanda de los municipios.

Cada municipio tiene una camioneta, sin embargo, las directoras de las SMDIF determinaron prioridades para traslados, y una vez que se ha logrado una mejoría se les da algún otro apoyo por parte del SMDIF, con la finalidad de tener un seguimiento hacia la recuperación de las PCD, siempre y cuando sea posible. Ahora bien, para tener un control de calidad del tipo de servicios, en los municipios, se cuenta con dos elementos, por una parte, en las bitácoras, existe un apartado de observaciones, en donde se pueden hacer anotaciones, y en algunos municipios se cuenta con encuestas de satisfacción.

4.2.6 Distribución de apoyos

Al respecto de las especificaciones para trasladar a la PCD, la SEDIF, al inicio del programa brindó capacitación a las personas que estarían directamente involucradas con los beneficiarios, y adicional a esto, existen municipios que han logrado acuerdos con otras instituciones para recibir capacitación periódica al respecto, sin embargo, no todos los municipios cuentan con esto último.

La logística, como se mencionó, se actualiza semanalmente para hacer un uso eficiente de los recursos, y así mismo se confirma un día antes con los beneficiarios para evitar viajes innecesarios. En este considerando que se tiene sólo un vehículo por municipio, se induce que la cantidad de personal operativo de la SMDIF es el adecuado para operar la unidad móvil así como para realizar el transporte de las personas con discapacidad. Además, el personal tiene el perfil necesario para cumplir con sus funciones, conocen adecuadamente el proceso requerido, ya que reciben capacitación por parte del SEDIF, así como de instituciones externas para sensibilizar y tratar con personas que tienen discapacidad.

4.2.7 Entrega de apoyos

Para verificar que los apoyos se entreguen de acuerdo con lo establecido, a nivel estatal el SEDIF, solicita reportes mensuales con los destinos, nombres, dirección, tipo de discapacidad, así como evidencia mediante fotografías para cerciorarse del uso de las unidades de transporte. Así mismo los lineamientos de operación no solicitan mecanismos para verificar que se brinden los servicios, sin embargo, se establece a través de la MIR del proyecto “Asistencia social a población vulnerable y atención integral a personas con discapacidad”, ya que se establecen que el medio de verificación son estos reportes mensuales de servicios de traslado realizados.

4.2.8 Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

A nivel estatal, se cuenta con la información de gabinete necesaria para monitorear el servicio brindado en los distintos municipios, mediante un reporte mensual en el que se especifican los nombres, edades, padecimientos, direcciones, número de traslados, así como destino.

A nivel municipal, se contó con una bitácora del mes de diciembre en la que los beneficiarios mediante firma, hora y fecha permitieron que los SMDIF pudieran monitorear el número de traslados diarios, esto además de las supervisiones que realizan las directoras de dichos municipios.

4.2.9 Contraloría social y satisfacción de los beneficiarios

En el SEDIF, el mecanismo para conocer la satisfacción de los beneficiarios es a través de las giras que realiza la presidenta del DIF, en las que ocasionalmente pregunta a las

personas el grado de satisfacción, además de los reportes mensuales de las instituciones comodatarias como medios de verificación, cuyas metas se rebasan cada mes.

En los SMDIF, los resultados son variables, esto debido a que hay municipios que cuentan con encuestas de satisfacción, como son módulos con encuestas de satisfacción que les permiten determinar las áreas de oportunidad del fondo, así como las observaciones que los usuarios pueden colocar en las bitácoras donde se hacen los registros de transportes. Sin embargo, existen municipios, que no cuentan con ningún método para evaluar la satisfacción.

4.3 Cuellos de botella

Si bien se indicó que el personal es el adecuado, resulta insuficiente para realizar las supervisiones y evaluar la calidad del servicio, ya que, se hace auditorías una o dos veces al año. Lo mismo ocurre en los SMDIF, ya que en ellos no se puede realizar supervisiones semanales por la falta de personal asignado a esta actividad.

También se puede mencionar, que no es suficiente con una persona para operar las unidades móviles, ya que algunas PCD viajan solas y el operador no puede apoyarle apropiadamente, ya que tal vez se requieren más personas para bajarlos de la unidad o se requieran cuidados especiales durante el traslado, motivo por lo que se debe considerar a una persona adicional de apoyo.

4.4 Buenas prácticas

Tal como se había mencionado anteriormente, algunos SMDIFs realizan convenios con otras unidades para brindar capacitaciones en la sensibilización en el trato a las PCD para quienes operan el fondo.

Otra buena práctica identificada es la facultad que plantea del SEDIF para renovar o negar un nuevo convenio de comodato con los municipios, lo cual los obliga a cumplir cabalmente con el cuidado y mantenimiento de las unidades.

Además, se identificó que, aunque no se encuentra en el proceso, se otorga apoyo integral a los beneficiarios, ya que, si bien ya tienen establecidas a las personas que se trasladarán, cada cierto tiempo se determinan prioridades de traslado, y a quienes ya no tienen esa prioridad se les brinda algún otro tipo de apoyo, con la finalidad de seguir apoyando a quien más lo requiere.

4.5 Amenazas y Fortalezas

Considerando el análisis de gabinete y también la información recolectada en el trabajo de campo, se han determinado las siguientes amenazas, fortalezas, oportunidades y debilidades de la operatividad del fondo, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 7: Análisis FODA de FOTRADIS

Análisis interno	Análisis externo
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de documentación de los procesos llevados a cabo por los municipios. • Alta rotación de personas que brindan servicio para PCD. • No existe difusión del servicio otorgado. • No hay cantidad suficiente de unidades para atender a la comunidad de PCD de los distintos municipios. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los municipios no cuenten con los recursos necesarios para realizar el mantenimiento mínimo de las unidades móviles. • Disminución de presupuesto para años posteriores. • Desaparición del programa.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certeza de que se está apoyando a la PCD. • Se apoya a la población que realmente lo necesita. • El personal que opera las unidades móviles tiene la experiencia, capacidad y preparación adecuada para brindar el servicio. • Se brindan otros apoyos por parte del SMDIF, para dar un apoyo integral a las PCD. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los cambios en el Gobierno Federal permiten valorar el servicio otorgado para la población. • La curva de aprendizaje a lo largo del tiempo en la mejora en la ejecución del recurso en los distintos Estados, y por parte del Gobierno Federal.

Fuente: elaboración propia basada en la información presentada por Dirección de Atención a Población Vulnerable de Tlaxcala y trabajo de campo.

Análisis interno

Como se observa en la Tabla 7, tanto la falta de documentación de proceso, así como la insuficiencia de unidades son las *debilidades* destacables, ya que no permiten que se optimice el proceso *per se*. Además, al no haber una gran cantidad de unidades, la demanda de estas por parte de las PCD no es cubierta en su totalidad.

Claramente existen otras debilidades en el proceso, como son la rotación de personas que brindan servicio a las personas con discapacidad, sin embargo, esto genera que la inversión en capacitaciones no sea retribuable. Otro de los elementos es la falta de difusión a nivel municipal ya que es importante que toda la comunidad conozca este beneficio. Sin embargo, se tiene la limitación de las pocas unidades que permiten atender la demanda de PCD.

Respecto a las *fortalezas*, se destaca la transparencia en la asignación de beneficios para las PCD, lo que implica que, mediante un proceso de discriminación se determine apoyar a la población que realmente lo necesita.

Otra de las fortalezas, es que, debido a la capacitación constante, el personal que brinda servicio a las PCD tiene la experiencia, y preparación adecuada para brindar el servicio. Al respecto, otra de las fortalezas, es el apoyo integral que se brinda por parte de los SMDIF y SEDIF, ya que no sólo se brinda transporte, sino se ofrecen opciones para que las PCD puedan integrarse al sector productivo, o bien reciban rehabilitación en las UBRs.

Análisis externo

En este apartado, las *amenazas*, a las que el contexto pudiera afectar la implementación del FOTRADIS, sería la falta de recursos por parte de los municipios, por alguna crisis económica, o de ajuste de presupuesto. Otra amenaza es la disminución para el Estado de Tlaxcala para años posteriores, o en un caso extremo, la desaparición del programa. Sin embargo, como se ha mencionado, es uno de los pocos programas que permite la transparencia y al mismo tiempo beneficia a las PCD.

Finalmente, como parte de las *oportunidades*, se menciona que existe una oportunidad considerando que el Gobierno Federal permite la valoración de la población, y al tener una respuesta positiva, genera que haya una excelente respuesta por su parte.

Otra de las oportunidades, es la curva de aprendizaje que se ha dado en todos los Estados donde se ha implementado este fondo, así como por parte del Gobierno Federal, quien a lo largo de los años, ha mejorado la implementación de dicho fondo al establecer un margen de acción que realmente beneficia a las PCD.

Sin duda pueden existir, muchos más elementos a considerar en este análisis FODA, sin embargo, los elementos que se mencionan son los principales, y que no necesariamente tienen relación con el proceso de implementación, pero sí con el contexto, tanto interno como externo en el que se desenvuelve este fondo.

5. Recomendaciones y conclusiones

Este capítulo tiene como objetivo realizar una puntualización al respecto de las conclusiones mediante la descripción de información obtenida a través del trabajo de campo y del análisis de gabinete, con la finalidad de emitir recomendaciones para mejorar el proceso de implementación del FOTRADIS.

En lo sucesivo se realizará la descripción de las conclusiones, así como las recomendaciones para mejora del FOTRADIS.

5.1 Conclusiones

A lo largo de esta evaluación se determinó que existe un buen manejo del recurso aportado, y que las personas que lo ejecutan y brindan los servicios cumplen con los conocimientos y experiencia necesarios para llevarlo a acabo. Sin embargo, se puede mencionar que, tanto a nivel estatal como municipal, se debe mejorar la documentación de procesos, ya que aunque existen los lineamientos de operación, el SEDIF sigue un proceso particular al igual que los SMDIF. A nivel municipal, se tienen algunos mecanismos de monitoreo, pero no existe la documentación del proceso de manera completa, así como para la difusión del servicio proporcionado.

Ahora bien, en el apartado 3, con base en la descripción y análisis de los procesos del programa, se concluyó que el grado de consolidación operativa de este proceso es parcial, donde a grandes rasgos se destaca que es un proceso consolidado mediante la experiencia de quienes lo operan, sin embargo, carece de documentación y estandarización para brindar el servicio.

Ahora bien, a continuación, se realizará una valoración del proceso a través de 3 atributos (eficacia, suficiencia y pertinencia), con la finalidad de aceptar o rechazar las hipótesis planteadas en el capítulo 2. Es importante mencionar que cada atributo se valora, con base en los siguientes criterios:

Calificación	Resultado
4	Funciona correctamente.
3	Requiere al menos un cambio en el proceso.
2	Presenta áreas de oportunidad.
1	Reingeniería de procesos.
0	Proceso inexistente.

Tabla 8. Valoración del proceso

Proceso	Eficacia	Suficiencia	Pertinencia
Planeación	4	3	4
Difusión	3	2	2
Solicitud de apoyos	4	4	4
Selección de beneficiarios	4	4	4
Producción de bienes y servicios	4	4	4
Distribución de bienes y servicios	4	4	4
Entrega de apoyos	4	4	4
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos	4	4	4
Promedios	3.9	3.6	3.8

Fuente: elaboración propia por parte del equipo evaluador.

En este sentido, esta evaluación, a través de la valoración anterior, acepta las hipótesis que se plantearon en el diseño metodológico, permitiendo concluir lo siguiente.

- 1.- Por una parte, la implementación de los procesos que integran la gestión operativa del FOTRADIS es eficaz para el logro de sus objetivos.
- 2.- Los procesos operativos del FOTRADIS son suficientes para el logro de sus objetivos.
- 3.- Los procesos operativos del FOTRADIS son pertinentes para el logro de sus objetivos
- 4.- No existe problemas o limitantes normativos para la operación del FOTRADIS.

5.2 Recomendaciones

Planeación:

- Reestructuración del manual presentado por el SEDIF, incluyendo la alineación del proceso municipal, con la finalidad de estandarizar servicio y seguimiento en cada uno de los municipios.



Tanto el SEDIF como los SMDIF, deben tener un *manual de procedimientos* donde se determinen objetivos, responsabilidades, descripción de actividades detalladas, considerando el proceso desde que se publican los lineamientos, hasta que los beneficiarios evalúan el servicio requerido.

Considerando estos elementos, se debe también contar con manuales por cada municipio, ya que ellos tampoco cuentan con manuales de procedimiento, esto bajo la idea de que cada municipio debe considerar sus recursos para el uso de las unidades móviles, es necesario optimizar los procesos y de recursos en cada municipio.

Así mismo, la elaboración de estos manuales permitirá que se puedan crear estándares de calidad para brindar el servicio, que permitan la optimización de tiempo y recursos de cada municipio. También se debe considerar que estos manuales, además permiten determinar las responsabilidades que cada una de las áreas del municipio puede tener, para tener claridad en el proceso y no crear cuellos de botella.

El equipo evaluador establece como propuesta la siguiente estructura:

1. Portada
 - a. Logotipo de la dependencia.
 - b. Nombre de la dependencia.
 - c. Nombre o siglas de la unidad administrativa responsable de su elaboración o actualización.
 - d. Título del Manual de Procedimientos.
 - e. Fecha de elaboración o en su caso, de actualización.
2. Índice
 - a. Introducción
 - b. Objetivo del manual
 - c. Nombre de los procedimientos desarrollados
3. Introducción
4. Objetivo del Manual
5. Marco Jurídico
6. Descripción de los procesos del fondo o programa
 - a. Propósito del Procedimiento
 - b. Alcance
 - c. Referencias
 - d. Responsabilidades
 - e. Definiciones
 - f. Método de Trabajo
 - i. Políticas y lineamientos.
 - ii. Descripción de actividades.
 - iii. Diagrama de flujo.

iv. Formatos e instructivos.

7. Flujograma general
8. Anexos
9. Referencias

- Realizar un plan sustantivo que determine las estrategias y acciones a mediano y largo plazo.

Esta acción lograría beneficiar a más municipios, así como visualizar en términos financieros la depreciación de las unidades móviles, y por tanto tener una visión a largo plazo. Sin embargo, se deberá trabajar con las unidades actuales ya que el SEDIF depende de la asignación de recurso federal.

El equipo evaluador establece como propuesta la siguiente estructura para este plan sustantivo:

1. Portada
2. Índice
3. Introducción
4. Objetivo general y específicos.
5. Metas específicas
6. Planeación estratégica
 - a. Estrategias a implementar a corto plazo
 - b. Estrategias a implementar a mediano plazo
 - c. Estrategias a implementar a largo plazo
7. Estructuración de plan de seguimiento y desempeño
8. Anexos
9. Referencias

Difusión:

- Realizar una estrategia de difusión en todos los municipios acerca del servicio brindado por las unidades móviles.

En este apartado, se requiere de algún documento o proyecto que permita la difusión del servicio otorgado. Esto se plantea ya que, es importante que las PCD en general, y no sólo las determinadas por las UBR así como quienes se enteran de manera informal, tengan oportunidad de utilizar el servicio.

El equipo evaluador sugiere que en esta estrategia se consideren lo siguientes:

- Realizar una planeación de las actividades a implementar.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



- Difusión interna: en la que se asegure que todos los integrantes del municipio conozcan los servicios que se prestan.
- Elementos de promoción externa en distintos medios de comunicación, así como de sensibilización mediante: redes sociales, "community management", presentaciones públicas, entre otras.
- Sólo se debe considerar que estas deben ser coherentes y económicamente sustentables
- Realizar evaluaciones o de divulgación de resultados con la finalidad de determinar el alcance de las estrategias.

Contraloría social y satisfacción de usuario:

- Realizar encuestas de satisfacción que permitan valorar el desempeño del servicio brindado con la finalidad de implementar mejoras.

Es importante que además del manual de procedimientos quede establecido el realizar encuestas de satisfacción que permitan valorar el desempeño del servicio brindado con la finalidad de implementar mejoras. Los procesos, si bien quedan establecidos, siempre se pueden mejorar considerando la satisfacción de los usuarios, optimizar tiempo, o en su defecto, recursos.

Dichas encuestas de satisfacción, a sugerencia del equipo evaluador deben contener lo siguiente (Evaluación y Calidad, Gobierno de Navarra, 2009):

- Introducción o presentación
- Pregunta general de satisfacción
- Identificación del tipo o grupo de usuario al que pertenece quien cumplimenta
- Agradecimientos

6. Referencias

- Diario Oficial de Federación. (2016). *LINEAMIENTOS de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad*. Obtenido de Diario Oficial de Federación: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/55188/LINEAMIENTOS_de_Operaci_n_del_Fondo_para_la_Accesibilidad_en_el_Transporte_P_blico_para_las_Personas_con_Discapacidad_2016.pdf
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (2013). *Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación (DOF): http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5283490&fecha=27/12/2012
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (2014). *DECRETO por el que se aprueba el Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/23604/Programa_Nacional_De_sarrollo_Inclusi_n_PD_2014-2018.pdf
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (2018). *LINEAMIENTOS de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación (DOF): http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5511243&fecha=24/01/2018
- Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño. (2019). *Modelo de Términos de Referencia*. Gobierno del Estado de Tlaxcala: Secretaría de Planeación y Finanzas.
- Evaluación y Calidad. Gobierno de Navarra. (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados*. Obtenido de Gobierno de Navarra: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/5A006CFC-7EBC-4A3F-9FA5-4574ADA817D8/0/GuiaPARAMEDIRLASATISFACCION2012.pdf>
- García, J. A., & Fernández, A. (2005). *La inclusión para las personas con discapacidad: entre la igualdad y la diferencia*. Obtenido de Revista Ciencias de la Salud: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56230213>
- Gobierno del Estado de Tlaxcala. (2017-2021). *Plan Estatal de Desarrollo (PED)*. Obtenido de Gobierno del Estado de Tlaxcala: <http://secoduvi.tlaxcala.gob.mx/images/stories/PED17.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). *Encuesta Nacional Sobre Discriminación (ENADIS) 2017*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística y Geografía:



http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSocio demo/ENADIS2017_08.pdf

Martínez, B. (2011). *Pobreza, Discapacidad y Derechos Humanos. Aproximación a los costes extraordinarios derivados de la discapacidad y su contribución a la pobreza desde un enfoque basado en los derechos humanos*. Obtenido de Federación de Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Galicia: <http://feafesgalicia.org/img/documentacion/estudios/Pobreza-discapacidad-y-derechos-humanos.pdf>

Naciones Unidas. (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de Naciones Unidas: https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2017). *10 datos sobre la discapacidad*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud (OMS): <https://www.who.int/features/factfiles/disability/es/>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Obtenido de Int. J. Morphol: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Presupuesto de Egresos de la Federación. (2011). *Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2011*. Obtenido de Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/pef_2011/PEF_2011_abro.pdf

Presupuesto de Egresos de la Federación. (2012). *Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2012*. Obtenido de Cámara De Diputados Del H. Congreso De La Unión: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/abro/pef_2012/PEF_2012_abro.pdf

Secretaría de la Función Pública. (2018). *Diagnóstico sobre la situación de las personas con discapacidad en México*. Obtenido de Secretaría de la Función Pública: <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/diagnostico-sobre-la-situacion-de-las-personas-con-discapacidad-en-mexico?idiom=es>

7. Anexos

ANEXO I. Ficha técnica de identificación del programa

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Ramo	Ramo General 23 Provisiones Salariales y Económicas
	Institución	Secretaría de Hacienda y Crédito Público (UPCP) (federal) SEDIF Tlaxcala (Estatal)
	Entidad	Tlaxcala
	Unidad Responsable	Dirección de atención a población vulnerable
	Clave Presupuestal	U075
	Nombre del Programa	Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad (FOTRADIS)
	Año de Inicio	2012
	Responsable titular del programa	Lic. Teresa López Martín
	Teléfono de contacto	2464650440 ext. 229
	Correo electrónico de contacto	tere.loma@diftlaxcala.gob.mx
Objetivos	Objetivo general del programa	Dotar de recursos a las entidades federativas para promover la integración de las personas con discapacidad a través de un transporte público adaptado.
	Principal Normatividad	Artículo 9, primer párrafo del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2018.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Tema	Variable	Datos
		Lineamientos de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad
	Eje del PND con el que está alineado	México Incluyente
	Objetivo del PND con el que está alineado.	Proteger los derechos de las personas con discapacidad y contribuir a su desarrollo integral e inclusión plena, a través de la construcción y adecuación de los espacios, para garantizar el derecho a la accesibilidad.
	Líneas de acción con las que está alineado	Estrategia relativa a garantizar el derecho de las personas con discapacidad, a la accesibilidad, diseño universal, transporte, y tecnologías de información y comunicación
	Objetivo del PED con el que está alineado	2.19 Reducir las inequidades que padecen las personas que hablan una lengua indígena, las mujeres, los niños y adolescentes, así como las personas con discapacidad, a fin de mejorar su calidad de vida.
	Tema del PED con el que está alineado	2. Educación pertinente, Salud de calidad y Sociedad Incluyente
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Inclusión e integración social
	Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado	Contribuir a la disminución de los índices de vulnerabilidad mediante el fortalecimiento de asistencia social en beneficio de los grupos de población vulnerable con características sociales.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Tema	Variable	Datos
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	Porcentaje de atención a la población en condiciones de vulnerabilidad.
	Propósito del programa	Atender a la población vulnerable y con discapacidad beneficiada con la entrega de apoyos diversos y servicios integrales de rehabilitación, capacitación e inclusión laboral.
Población potencial	Definición	Población en el Estado que con discapacidad
	Unidad de medida	Número de personas
	Cuantificación	43, 837
Población objetivo	Definición	Población en el Estado con discapacidad que perciben algún otro apoyo
	Unidad de medida	Número de personas
	Cuantificación	7,527
Población atendida	Definición	Población municipal con discapacidad que perciben algún otro apoyo
	Unidad de medida	Número de personas
	Cuantificación	60
Presupuesto para el año evaluado	Presupuesto original (MDP)	7,238,323
	Presupuesto modificado (MDP)	7, 158,701.45 - 72,383.23 (Presupuesto asignado menos gastos administrativos).
	Presupuesto ejercido (MDP)	7,158,701.45
Cobertura geográfica	Entidades Federativas en las que opera el programa	Estados integrantes de la Federación y la Ciudad de México.
Focalización	Unidad territorial del programa	Tlaxcala

ANEXO II. Ficha de identificación y equivalencia de procesos evaluación de procesos del programa

Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		(Escriba nombre y describa brevemente)
Planeación (planeación estratégica, programación y presupuestación): Proceso en el cual se determinan misión, visión, fin, objetivos y metas en tiempos establecidos, los indicadores de seguimiento verificables, los recursos financieros y humanos necesarios, y las principales actividades y métodos a seguir para el logro de los objetivos del programa.	1	Solicita el recurso para ejercer el FOTRADIS 2018
	1	Firma convenio con Secretaría de Finanzas para el otorgamiento de subsidios federales.
	1	Firma convenio con Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia para la transferencia de recursos federales.
Difusión del programa: Proceso sistemático e institucionalizado de información sobre las principales características del programa, sus beneficios y requisitos de inscripción, dirigido hacia un público determinado.	1	Existe difusión con los municipios seleccionados, además de la presentada con las UBRs quienes ya tienen candidatos.
Solicitud de apoyos: Conjunto de acciones, instrumentos y mecanismos que ejecutan los operadores del programa con el objetivo registrar y/o sistematizar la información de las solicitudes de apoyo de los posibles beneficiarios.	2	Recibe solicitudes de apoyo por parte de los beneficiarios.
	2	Se determinan los expedientes que validará trabajo Social.
	2	Se realiza estudio socioeconómico en la misma semana que se recibe la solicitud
Selección de beneficiarios: Proceso realizado por los operadores de los pro-	3	Recibe solicitudes y se determinan los expedientes que validará trabajo Social

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



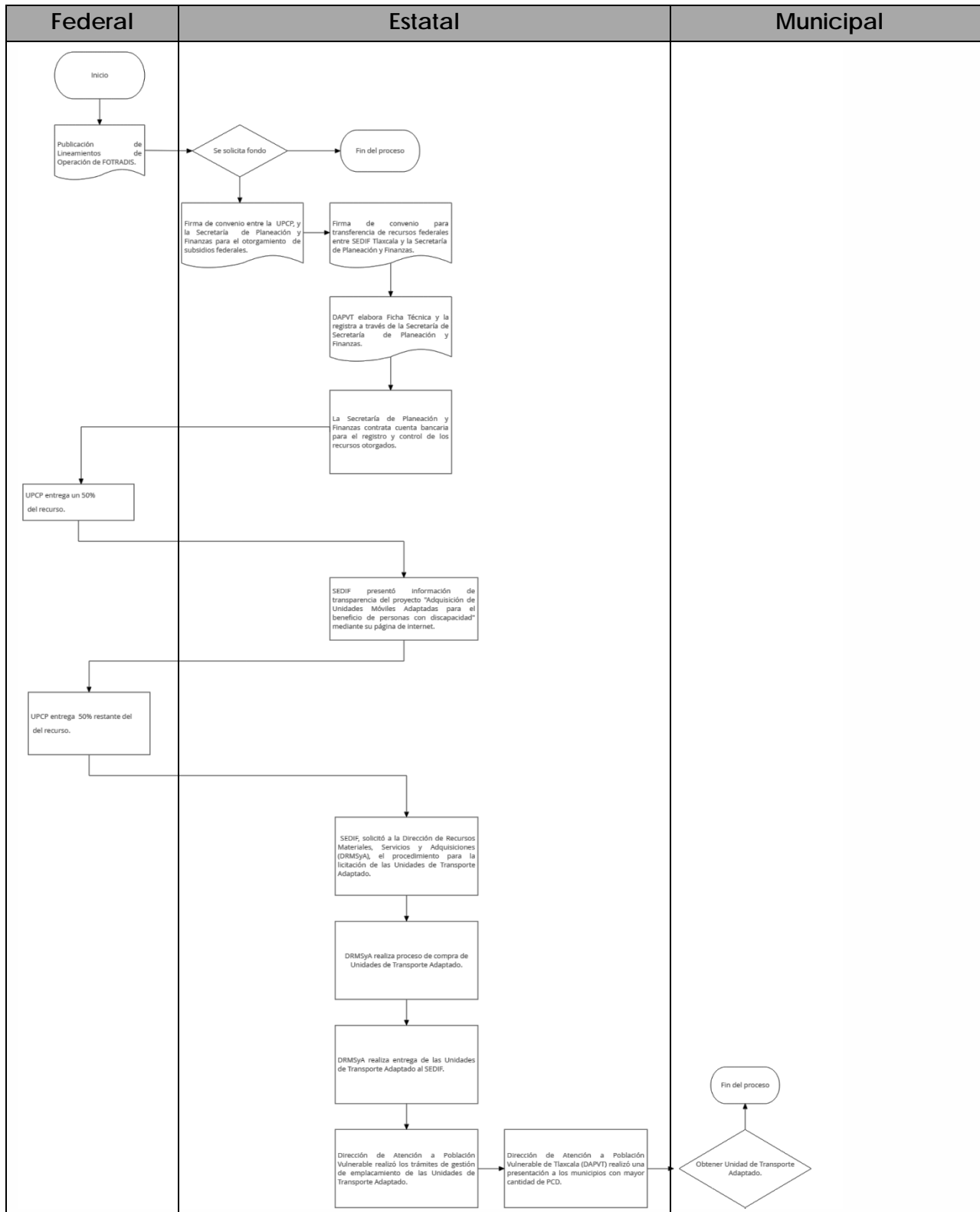
Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador (Escriba nombre y describa brevemente)
gramas para seleccionar a los beneficiarios y obtener finalmente el padrón actualizado y validado.	3	Realiza visita domiciliar y se determina si el sujeto es viable para recibir apoyo.
Producción de bienes o servicios: Herramientas, acciones y mecanismos a través de los cuales se obtienen los bienes y servicios que serán entregados a los beneficiarios del programa.	4	Determinan semanalmente las rutas que seguirá la unidad con base en las necesidades de la población.
Distribución de apoyos: Proceso a través del cual se envía el apoyo del punto de origen (en donde se obtuvo dicho bien o servicio) al punto de destino final (en donde se encuentra el beneficiario del programa).	5	Determinan semanalmente las rutas que seguirá la unidad con base en las necesidades de la población.
Entrega de apoyos: Conjunto de instrumentos, mecanismos y acciones por los cuales los beneficiarios o afiliados reciben los diferentes servicios o tipos de apoyo.	6	Llena bitácora de traslados mediante firma de beneficiarios día a día y se entrega semanalmente a dirección de DIF.
Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos: Acciones y mecanismos mediante los cuales el programa comprueba que los apoyos entregados a los beneficiarios son utilizados y funcionan de acuerdo con el objetivo planteado.	7	SEDIF realiza supervisiones aleatorias a los municipios. Dirección de SMDIF Realiza supervisión una vez a la semana del trato del operador hacia los beneficiarios, forma de conducir, etc.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad

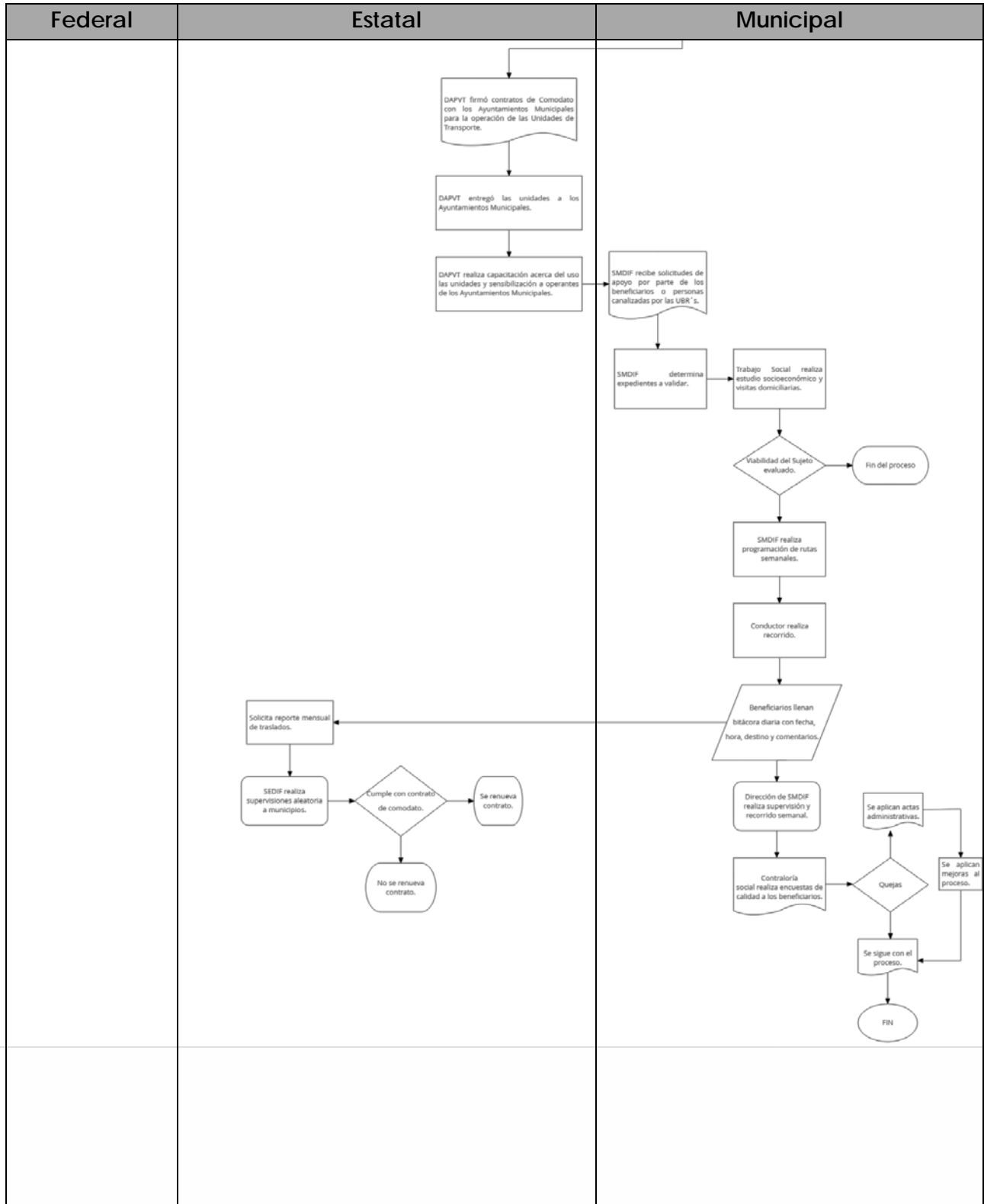


Modelo general de procesos	Número de secuencia	Procesos del programa identificados por el evaluador
		(Escriba nombre y describa brevemente)
Contraloría social y satisfacción de usuarios: Proceso a través del cual los beneficiarios puede realizar las quejas o denuncias que tenga del programa.	7	Realiza encuesta de calidad a los beneficiarios por parte de contraloría social.
Evaluación y monitoreo: Proceso a través del cual el programa implementa ejercicios sistemáticos de evaluación de sus procesos o resultados, así como el monitoreo en el avance de sus indicadores, metas, etcétera.	8	Se solicita reporte de traslados por parte de Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia
Procesos identificados por el evaluador que no coinciden con el Modelo general de procesos		
Renueva convenio de comodato con los municipios.	-	El SEDIF determina si se renueva o no los convenios de comodato con los municipios
Brinda capacitación cada tres meses para sensibilización para tratar a personas con discapacidad.	-	Se realizan convenios con otras unidades, para brindar una capacitación para sensibilizar al personal en el trato a las PCD.

ANEXO III. Flujograma de procesos FOTRADIS



Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



ANEXO IV. Grado de Consolidación Operativa

Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí 5-4	Parcial- Mente 3-2	No 0-1	NA	
1) Si existen documentos que normen los procesos;		2.5			<p>La operatividad de la implementación del fondo se realiza en los niveles estatales y municipales.</p> <p>A nivel estatal, se cuenta con documentos que norman los procesos, es decir, los lineamientos de operación, sin embargo, no se cuenta con un manual de operaciones con las características solicitadas por CONEVAL.</p> <p>A nivel municipal, no se cuenta con documentos que normen el proceso para otorgar el servicio.</p>
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados		3			<p>A nivel estatal se conoce el proceso normado por los Lineamientos de Operación.</p> <p>A nivel municipal, no existen manuales de procedimiento.</p>
3) Si los procesos están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras		2.5			<p>A nivel estatal, se sigue el proceso marcado por los lineamientos de operación para ejercer el recurso.</p> <p>A nivel municipal no existe estandarización para otorgar el servicio.</p>
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión	5				<p>A nivel estatal se cuenta con un indicador de gestión, basado en el número de traslados realizados por los municipios.</p> <p>A nivel municipal, se cuenta con un sistema de monitoreo, es decir, bitácoras semanales.</p>

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Criterio de valoración	Puntaje				Comentarios
	Sí 5-4	Parcial- Mente 3-2	No 0-1	NA	
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras		3			<p>A nivel estatal, debido a la corta implementación del servicio, no se cuenta con algún sistema de mejora.</p> <p>A nivel municipal, se cuenta, en algunos municipios, con encuestas de satisfacción, sin embargo, no se aplican en todos los municipios, ya que la mayoría de sus actividades son determinadas por su experiencia.</p>
Promedio	$\text{Grado de consolidación} = \frac{2.5 + 3 + 2.5 + 5 + 3}{5} = \frac{16}{5} = 3.2$				
Grado de consolidación operativa	<p>De manera general, se puede mencionar que, tanto a nivel estatal, como municipal, se debe mejorar la documentación de procesos, ya que, por una parte, si bien existen los lineamientos de operación, el SEDIF sigue un proceso particular.</p> <p>A nivel municipal, se tienen algunos mecanismos de monitoreo, pero no existe la documentación del proceso de manera completa.</p> <p>Se concluye que el grado de consolidación es parcial.</p>				

ANEXO V. Límites, articulación, insumos y recursos, productos y sistema de información de los procesos.

Proceso: Compra de unidades por parte del SEDIF		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Publicación de lineamientos de FOTRADIS.
	Fin	Entrega de unidades a las SMDIF
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo requerido para realizar las gestiones pertinentes para el FOTRADIS se encuentra determinado en los Lineamientos de Operación del Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad. El SEDIF, al 2018, comentó que se cumplió con los plazos establecidos, sin embargo, mencionan que al entregar la segunda mitad del monto establecido, tienen muy poco tiempo para realizar las adecuaciones a las unidades así como la licitación. Cabe mencionar que Los tiempos para la asignación del recurso están establecidos por SHCP.
	Personal	<p>El personal ubicado en la SEDIF, si bien se indicó que es el adecuado, es insuficiente para realizar las supervisiones para evaluar la calidad del servicio, ya que, se hace auditorias una o dos veces al año. Por lo que se entregan las unidades en comodato a los ayuntamientos municipales, siendo obligados a dar seguimiento a la operatividad de las unidades.</p> <p>El personal tiene el perfil necesario para cumplir con sus funciones, conocen adecuadamente el proceso requerido, así como la forma de operación de las unidades móviles de los municipios, así como las capacitaciones hacia los mismos.</p>

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Proceso: Compra de unidades por parte del SEDIF		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Recursos financieros	En este apartado, no hay ninguna observación al respecto de áreas de oportunidad en el ejercicio del Fondo, sin embargo, únicamente se adquirieron siete unidades móviles adaptadas, las cuales resultan insuficientes para el Estado, considerando el aumento de la demanda del servicio por incremento de población con discapacidad. Sin embargo, por parte del SEDIF se han elegido a los municipios con mayor índice de población con discapacidad, adecuándonos a la asignación del recurso, tratando así de cubrir a mayor número de beneficiarios con discapacidad.
	Infraestructura	El área evaluada cuenta con la infraestructura necesaria para llevar a cabo el proceso hasta su límite correspondiente.
	Otros	N/A
Productos	Productos del Proceso	Siete unidades móviles adaptadas para transportar a personas con discapacidad.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Si
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	Reporte mensual de traslados
	Tipo de información recolectada	En este reporte se especifican los nombres, edades, padecimientos, direcciones, número de traslados, así como destino.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Proceso: Compra de unidades por parte del SEDIF	
Dimensión del proceso	Actividad o actividades del proceso
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?	Mediante el trabajo de campo se determinó que, tanto el SEDIF como los SMDIF, tienen constante comunicación, lo que permitió que la entrega de unidades, capacitación e inicio de operaciones se realizara adecuadamente.
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?	Si

Proceso: Servicio para PCD		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
Límites	Inicio	Recepción de unidades móviles para transporte de PCD.
	Fin	Traslados a PCD.
¿Los insumos y recursos son suficientes y adecuados?	Tiempo	El tiempo requerido para realizar las gestiones pertinentes para obtener el beneficio por parte del SEDIF, fue adecuado, incluso cuando se entregaron los primeros reportes del mes.
	Personal	La cantidad de personal operativo de la SMDIF es el adecuado para operar la unidad móvil así como para realizar el transporte de las personas con discapacidad. El personal tiene el perfil necesario para cumplir con sus funciones, conocen adecuadamente el proceso requerido, ya que reciben capacitación por parte del SEDIF, así como de instituciones externas en algunos casos (como Chiautempan), para sensibilizar y tratar con personas que tienen discapacidad.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



Proceso: Servicio para PCD		
Dimensión del proceso		Actividad o actividades del proceso
	Recursos financieros	En este apartado, no hay ninguna observación al respecto de áreas de oportunidad en el uso de las unidades móviles, ya que los municipios contaron con los recursos necesarios para el mantenimiento y operación de las unidades (diésel, salario de operador, gastos de manteniendo, entre otros).
	Infraestructura	Los SMDIF entrevistados cuentan con la infraestructura necesaria para operar en óptimas condiciones las unidades móviles que se les proporcionaron.
	Otros	N/A
Productos	Productos del Proceso	A este respecto, las unidades que se obtuvieron mediante el FOTRADIS permiten que los municipios, mediante los SMDIF puedan brindar el servicio de transporte a las personas con discapacidad.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	No hay proceso adicional.
Sistemas de información	Sistema(s) empleado	bitácora del mes de diciembre
	Tipo de información recolectada	Monitorear del número de traslados diarios.
	¿Sirve de información para el monitoreo?	Si
¿Es adecuada la coordinación entre actores para la ejecución del proceso?		Si
¿El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos?		Si

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



ANEXO VI. Propuesta de modificación a la normatividad.

Tipo de normatividad	Dice:	Problema generado (causas y consecuencias):	Se recomienda decir:	Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio	Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación
Lineamientos de Operación de FOTRADIS.	No cuenta con alguna normatividad para seguimiento y monitoreo de beneficiarios.	No hay estandarización para seguimiento de beneficiarios.		Mejora en el servicio otorgado, así como su estandarización.	Medios de verificación de la implementación de los cambios.

ANEXO VII. Análisis FODA de FOTRADIS

Análisis interno	Análisis externo
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de documentación de los procesos llevados a cabo por los municipios. • Alta rotación de personas que brindan servicio para PCD. • No existe difusión del servicio otorgado. • No hay cantidad suficiente de unidades para atender a la comunidad de los distintos municipios. 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los municipios no cuenten con los recursos necesarios para realizar el mantenimiento mínimo de las unidades móviles. • Disminución de presupuesto para años posteriores. • Desaparición del programa.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certeza de que se está apoyando a la PCD. • Se apoya a la población que realmente lo necesita. • El personal que opera las unidades móviles tiene la experiencia, capacidad y preparación adecuada para brindar el servicio. • Se brindan otros apoyos por parte del SMDIF, para dar un apoyo integral a las PCD. 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los cambios en el Gobierno Federal permiten valorar el servicio otorgado para la población. • La curva de aprendizaje a lo largo del tiempo en la mejora en la ejecución del recurso en los distintos Estado, y por parte del gobierno federal.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad



ANEXO VIII. Recomendaciones del programa

A) Consolidación

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Planeación	El manual de procesos de SEDIF, no cumple con los requerimientos de Coneval.	Mejorar el manual de procesos presentado por la SEDIF.	<ul style="list-style-type: none"> • SEDIF • SMDIF 	Grupos de trabajo para la elaboración.	El proceso se conoce por todos y cada uno de los operadores, sin embargo, es indispensable documentar apropiadamente el proceso llevado a cabo por el SEDIF Tlaxcala, complementando con la información del SMDIF.	Determinación apropiada de funciones de cada uno de los operantes del Fondo.	Manual de procesos de FOTRADIS.	Alto.
Planeación	No existe manual de operación del servicio en los municipios.	Realizar manuales de operación para estandarizar servicio y seguimiento en los municipios.	<ul style="list-style-type: none"> • SEDIF • SMDIF 	Grupos de trabajo para la elaboración.	Debido a que cada municipio es responsable de sus recursos para el uso de las unidades móviles, es	Determinación de estándares de calidad para brindar el servicio.	Manual de procesos de FOTRADIS.	Alto.

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
					necesario optimizar los procesos y de recursos en cada municipio.	Optimización de recursos		
Planeación	Si bien, se obtuvieron las unidades, se requiere de realizar un plan sustantivo que permita beneficiar a más municipios.	Realizar un plan sustantivo que determine las estrategias y acciones a mediano y largo plazo para beneficiar a más municipios, así como visualizar en términos financieros la depreciación de las unidades móviles, y por tanto tener una visión a largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> • SEDIF 	Grupos de trabajo para la elaboración.	Es importante visualizar elementos básicos de la depreciación de las unidades móviles, y plantear estrategias que permita beneficiar a una mayor cantidad de municipios, para no monopolizar su uso.	Beneficiar a una mayor cantidad de municipios. Proyectar a largo plazo el uso de las unidades móviles	Documento de planeación.	Medio
Difusión	Se requiere de un proceso o documento que difunda el servicio otorgado.	Realizar una estrategia de difusión en todos los municipios acerca del servicio brindado por las unidades móviles.	<ul style="list-style-type: none"> • SMDIF 	Grupos de trabajo para la elaboración.	Todas las PCD y no sólo las seleccionadas por las UBR o las que se enteran tengan oportunidad de utilizar el servicio.	Beneficiar a las PCD que más lo necesita.	Documento de difusión.	Alto

Fondo para la Accesibilidad en el Transporte Público para las Personas con Discapacidad

Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsables de la implementación	Recursos e insumos necesarios para implementación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo) *
Contraloría social y satisfacción de usuario	Encuestas de satisfacción de las PCD.	Realizar encuestas de satisfacción que permitan valorar el desempeño del servicio brindado con la finalidad de implementar mejoras.	<ul style="list-style-type: none"> SMDIF 	Grupos de trabajo para la elaboración.	Los procesos, si bien quedan establecidos, se pueden mejorar, con la finalidad de aumentar la satisfacción de los usuarios, optimizar tiempo, o en su defecto, recursos.	Mejorar el servicio brindado hacia las PCD. Optimizar tiempo y recursos en la ejecución del proceso.	Informe de calidad en el servicio que puede ser trimestral.	Medio

ANEXO IX. Sistema de monitoreo e indicadores de gestión

A continuación, se presenta la información de beneficiarios para el mes de diciembre, presentada por la SEDIF, donde se cuenta con la información de los beneficiarios que reciben un servicio de traslado.

Tabla 9: Padrón de beneficiarios

No.	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)	CURP	FOLIO IFE	DOMICILIO	LOCALIDAD	MUNICIPIO	EDAD	F	M	TIPO DE DISCAPACIDAD
1	ALVAREZ	CIFENTES	ULIANA	AACL080317MTLFLA3	N/A	AV. LA PAZ No.12	SECC. PRIMERA	ZACATELCO	10	1		MOTRIZ
2	ANGULO	PILOTZI	ALEJANDRA				BARRIO DE LA CONCHA	CHIAUTEMPAN	1			
3	ANGULO	MARTINEZ	MA. GUADALUPE	AUMG771210MTLNFCD00	1541833428	C. BENITO JUAREZ #236	SAN SEBASTIAN ATLAHAPA	TLAXCALA	41	1		INSUFICIENCIA RENAL CRONICA
4	BONILLA	MAYA	DANIEL	BOMD961119HTCNYN08	ENMYDN86111129H400	CALLE JUSTO SIERRA SIN	COL. PILARES	HUAMANTLA	22		1	PRMANENTE
5	CALDERON	FLORES	MARIAIRMA	CAF610224MTLLR09	CLFLR50122429M700	PRIV. REVOLUCIÓN No.16	SECC. QUINTA	ZACATELCO	68	1		MOTRIZ
6	CONDE	CUECUECHA	JOSE	CDCJ070502HPLNCSA4		PRIV. CUAHUATZALA #6	SAN ESTEBAN TIZATLAN	TLAXCALA	11		1	PCI
7	CONDE	MUNOZ	MARCO ANDRES	COMM511130HTLNXR04	123282667	C. HIDALGO #13	SANTA MARIA IXTULCO	TLAXCALA	67		1	DISCAPACIDAD MOTRIZ
8	CORONA	GALICIA	MIGUEL	COGM390309HTLRG08	0278025184734	C. LA LUZ No. 31	SECCION 12VA	JUAN CUAMATZI	78		1	YASCULAR CEREBRAL
9	COTE	PEREZ	GERMAN	COPG540528HTLFRP06	48472434	C. ALLENDE #6	SANTA MARIA ACUTLAPILCO	TLAXCALA	65		1	PCA
10	CUAMATZI	LEON	NATHAN GABRIEL	CULN131010HTLMTA8		PRIVADA CUAUHTEMOC No. 2	SECCION 2DA	JUAN CUAMATZI	5		1	SINDROME DE DOW
11	CUAUHITL	RODRIGUEZ	GABRIEL	CURG110210HTLHDBA8		C. 5 DE MAYO No. 35	TECOLOTLA	SAN PABLO APETATITLAN	5		1	P.CIEPASTICA
12	DE JESUS	TOBON	JULIA	JETJ441123MPLSBL01	JSTBJL44112321M5900	CJON. 2° DE OCTUBRE NO.5	AYOMETLA	AYOMETLA	74	1		MOTRIZ
13	DOMINGUEZ	RAMIREZ	GERMAN	DORF550502HTLMMFR16	0474040537566	ALVARO OBREGON	TEPATLAXCO	TLAXCO	62		1	MOTRIZ
14	ESCAMILLA	SOSA	BRAYAN	EASE141016HTLSSRA0	0481017157786	AV FERROCARRIL	EL PEÑON	TLAXCO	4		1	MOTRIZ
15	FLORES	SANCHEZ	SANTIAGO DE JESUS	FOSS090225HTLINA4		AV. REFORMA #4	SANTA MARIA IXTULCO	TLAXCALA	10		1	TDAH, HIPOACUSIA
16	FLORES	SANCHEZ	SANTIAGO			AV. REFORMA #4	SANTA MARIA IXTULCO	TLAXCALA	10		1	TDA, HIPOACUSIA

Fuente: información presentada por Dirección de Atención a Población Vulnerable de Tlaxcala.

Así mismo, para los siete municipios se determinó que el indicador de gestión serían los siguientes:

$$\text{Porcentaje de unidades de transporte adquiridas} = \left(\frac{\text{Número de unidades de transporte adquiridas}}{\text{Número de unidades de transporte programadas}} \right) * 100$$

El cual, mediante evidencias fotográficas, permitiría la verificación de la adquisición de dichas unidades.

$$\text{Porcentaje de traslados de personas con discapacidad} = \left(\frac{\text{Número de traslados registrados}}{\text{Número de traslados programados}} \right) * 100$$

La verificación se llevó a cabo mediante los reportes de traslados, por parte de los municipios.

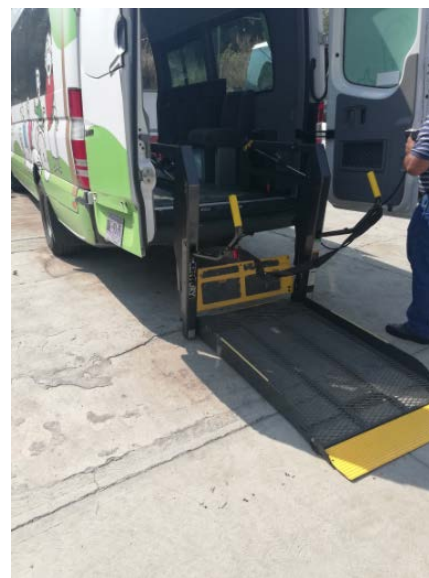
Al respecto de lo anterior, se recomienda que se haga de manera estandarizada, una supervisión física con mayor frecuencia, con la finalidad de mejorar el servicio brindado a la PCD. Derivado de lo anterior, también es importante tener un indicador que permita evaluar la satisfacción de los usuarios, esto con la finalidad de emitir mejoras en el proceso.

ANEXO X. Trabajo de campo realizado

Bitácora de trabajo

Entidad/ Institución	Localidad/ Municipio/ Dirección o Área	Fecha	Entrevista- dor	Entrevistado (puesto)	Instrumento empleado	Duración de la entrevista	Observacio- nes
SEDIF	Tlaxcala	14 marzo -2019	M.E. Celia Faride Gar- cía Díaz	Dirección de atención a población vulnerable de Tlaxcala	Entrevista se- miestructu- rada	Una hora 30 minutos y tres horas de tras- lado, dando un total de cuatro horas y media.	La persona que otorgó la entrevista pre- sentó actitud positiva y de apertura
SMDIF	Tlaxcala	19 marzo -2019	M.E. Celia Faride Gar- cía Díaz	Dirección de DIF municipal de los munici- pios de Contla y Chi- autempan.	Entrevista se- miestructu- rada	Una hora 17 minutos y tres horas de tras- lado, dando un total de cuatro horas 17 minutos.	Las personas que otorgaron la entrevista presentaron actitud posi- tiva y de aper- tura.
CECAPDIF	Tlaxcala	3 de mayo 2019	M.E. Celia Faride Gar- cía Díaz	Beneficiarios de FOTRADIS	Entrevista se- miestructu- rada	Dos horas y tres horas de traslado. Dando un to- tal de cinco horas.	Las personas que otorgaron la entrevista presentaron actitud posi- tiva y de aper- tura.

Evidencia de trabajo de campo







ANEXO XI. Instrumentos de recolección de información de la Evaluación de Procesos del Programa

Guía de entrevista a titulares y enlaces del SEDIF Y SMDIF.

Temas a considerar:

1.- Planeación (planeación estratégica, programación y presupuesto)

- ¿La planeación estratégica es el resultado de un ejercicio institucionalizado que involucra a los actores clave de la gestión de FOTRADIS?
- ¿Existe un documento resultado de la planeación estratégica? ¿Es claro, difundido y accesible? ¿En qué medida es utilizado para guiar la operación del FOTRADIS?
- ¿La planeación está vinculada con el cumplimiento de los componentes del FOTRADIS?
- ¿La planeación establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas? ¿Las metas son factibles, pero están orientadas a impulsar el desempeño?

2.- Difusión

- ¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo del FOTRADIS?
- ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? Deberá considerarse si también se transmiten en las lenguas indígenas de cada región donde opera el FOTRADIS.

3.- Solicitud de Apoyos

- ¿Existe un proceso claro, imparcial y explícito por medio del cual solicitar la afiliación para proporcionar el servicio?
- ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?
- ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?
- ¿Existen mecanismos estandarizados para recibir y revisar la documentación entregada, así como registrar y dar trámite a las solicitudes?, ¿son adecuados estos mecanismos?

4.- Selección de beneficiarios (o de proyectos)

- ¿Existe una metodología o método para la selección de beneficiarios? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios de selección y elegibilidad claros, estandarizados y sistematizados?
- ¿La selección de beneficiarios es un proceso transparente e imparcial? ¿El resultado de la selección es público?
- ¿Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios)? ¿Qué información integra dicho padrón?
- ¿Existen mecanismos para validar y actualizar el padrón de beneficiarios?, ¿estos mecanismos son pertinentes?

5.-Producción de bienes y/o servicios

- ¿Se cuenta con los insumos suficientes para brindar el servicio?
- ¿El fondo tiene mecanismos para estimar la producción necesaria de acuerdo con la posible demanda?, ¿es adecuado este mecanismo?
- ¿Existen mecanismos de control de calidad de los bienes y servicios? ¿Estos mecanismos son pertinentes?
- Los tipos de apoyo que entrega el FOTRADIS, ¿están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras?

6.- Distribución de apoyos

- ¿Los bienes y/o servicios llegan completos y en tiempo al punto de destino?
- ¿Existen especificaciones (programas o planes de trabajo) sobre la forma en que se debe trasladar a las PCD para asegurar su adecuada entrega al punto de destino?, ¿son adecuadas estas especificaciones, respecto a normas o lineamientos existentes?
- ¿La logística de rutas se actualiza? ¿existe un periodo para dicha actualización? ¿En el diseño y actualización de la logística se toman en cuenta los factores geográficos y climatológicos en cada región donde opera el programa?

7.- Entrega de apoyos

- ¿El servicio proporcionado cuenta con los mecanismos para verificar que los apoyos se entreguen de acuerdo con lo establecido en la normatividad específica y lleguen a la población que debe ser beneficiada?, ¿estos mecanismos son adecuados?

- ¿Los puntos de entrega de apoyos son cercanos a los beneficiarios y de fácil acceso? ¿Se considera que son suficientes? ¿por qué?
- ¿Existe, de manera sistematizada, un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión y entrega de apoyos?, ¿este documento es adecuado?, ¿los resultados se utilizan para implementar mejoras en la operación del programa?
- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte de los beneficiarios?

8.- Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

- ¿El programa tiene mecanismos para verificar el procedimiento de seguimiento a los beneficiarios y/o proyectos que permitan identificar si los apoyos son utilizados de acuerdo con lo establecido? ¿Cómo se implementa el mecanismo?, ¿es adecuado?
- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del beneficiario?
- En caso de que los apoyos involucren la ejecución de obra o de infraestructura, ¿el programa cuenta con un mecanismo de monitoreo que permita identificar si se realizaron acorde a la normatividad aplicable? ¿El monitoreo considera plazos para la revisión de las condiciones de la obra o la infraestructura después de terminada la obra?
- ¿El programa tiene mecanismos para identificar si se cumple el Propósito? ¿Son suficientes y pertinentes?

9.- Contraloría Social y satisfacción del usuario

- ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción del beneficiario respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el programa?, ¿son adecuados estos mecanismos?
- ¿Existe evidencia para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los beneficiarios son utilizadas para la mejora continua del programa?

Guía de entrevista a beneficiarios de FOTRADIS.

Temas a considerar:

1.- Difusión

- ¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población que requiere el apoyo?
- ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes PARA conocer el apoyo, es pertinentes? Deberá considerarse si también se transmiten en las lenguas indígenas de cada región donde opera el FOTRADIS.

2.- Solicitud de Apoyos

- ¿Conoce el proceso para solicitar la afiliación para obtener el servicio?
- ¿Los requisitos para solicitar el apoyo se presentan de manera clara y completa?
- ¿Los puntos de recepción de solicitudes son accesibles y suficientes?
- ¿Cómo se recibe y revisa la documentación entregada?

3.- Selección de beneficiarios (o de proyectos)

- ¿Conoce los criterios de selección y elegibilidad de beneficiarios?
- ¿La selección de beneficiarios es un proceso transparente e imparcial? ¿El resultado de la selección es público?
- ¿Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios)? ¿Qué información integra dicho padrón?

4.-Producción de bienes y/o servicios

- ¿Se cuenta con los insumos suficientes para brindar el servicio?

5.- Distribución de apoyos

- ¿Los servicios permiten que llegue a tiempo al punto de destino?
- ¿Como se realiza su traslado a las PCD para asegurar su adecuada llegada? ¿Es permitente?
- ¿Cómo se realiza la logística de rutas?

6.- Entrega de apoyos

- ¿Los puntos de acceso a obtener el servicio de transporte son cercanos a los beneficiarios? ¿Se considera que son suficientes? ¿por qué?
- ¿Existe, algún documento de registro de los traslados? ¿es suficiente?

7.- Seguimiento a beneficiarios y monitoreo de apoyos

- ¿El programa tiene mecanismos para verificar el procedimiento de seguimiento a los beneficiarios y/o proyectos que permitan identificar si los apoyos son utilizados de acuerdo con lo establecido?

8.- Contraloría Social y satisfacción del usuario

- ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción del beneficiario respecto del servicio de transporte en Unidades Adaptadas?, ¿son adecuados estos mecanismos?
- ¿Existe algún mecanismo para recibir quejas y sugerencias?

ANEXO XII. Ficha técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación

Nombre de la instancia evaluadora.	IEXE Universidad
Nombre del coordinador de la evaluación.	Celia Faride García Díaz
Nombres de los principales colaboradores.	María del Coral Reyes Ronquillo Carlos Armando de los Santos García
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación.	Dirección Técnica de Evaluación del Desempeño (DTED)
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación.	C.P. Martha Aguilar Torrentera
Forma de contratación.	Adjudicación directa
Costo total de la evaluación.	\$223,300.00 IVA incluido
Fuente de financiamiento.	Recursos Estatales.

Evaluación de Procesos
Ejercicio Fiscal 2018

**Fondo para la Accesibilidad
en el Transporte Público
para las Personas con
Discapacidad**

