CONTENIDO

CONTENIDO 2

GLOSARIO DE TÉRMINOS 4

MARCO NORMATIVO 5

INTRODUCCIÓN 7

1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA 10

1.1 FACTORES DEMOGRÁFICOS 10

1.2 ALINEACIÓN A LA POLÍTICA NACIONAL, ESTATAL Y SECTORIAL 13

1.3 MISION DEL INSTITUTO ESTATAL DE TRANSPORTE 14

1.4 VISION DEL INSTITUTO ESTATAL DE TRANSPORTE 14

2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN 15

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS 20

3.1 MACROPROCESO DEL PROGRAMA ESTATAL TRANSPORTE ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

3.2 PLANEACIÓN 20

3.3 ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA 21

3.4 DIFUSIÓN Y SOLICITUD DE APOYOS 21

3.5 ENTREGA DE APOYOS 21

3.5.1 SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN 22

3.5.2 SUBDIRECCIÓN JURIDICA 25

3.5.4 SUBDIRECCIÓN DE CERTIFICACIÓN 37

3.5.5 SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO PÚBLICO 44

4. RESULTADOS DEL ESTUDIO 51

4.1 VALORACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA 51

5. CONCLUSIONES DEL PROGRAMA 58

5.1 CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN 58

5.2 CONCLUSIONES 58

5.3 RECOMENDACIONES 59

6. ANEXOS 60

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación se presenta la recopilación de definiciones que versan sobre la Evaluación de Procesos del Programa 103 Programa Estatal de Transporte 2017:

APE:	Administración Pública Estatal
ASF:	Auditoría Superior de la Federación
ASM:	Aspectos Susceptibles de Mejora
CPEUM:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
CONAPO:	Consejo Nacional de Población
CONEVAL:	Consejo Nacional de la Evaluación de la Política de Desarrollo Social
DOF:	Diario Oficial de la Federación
FODA:	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
INEGI:	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
LCF:	Ley General de Coordinación Fiscal
LFPR:	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
LGCG:	Ley General de Contabilidad Gubernamental
MML:	Metodología de Marco Lógico
MIR:	Matriz de Indicadores para Resultados
ROP:	Reglas de Operación
PAE:	Programa Anual de Evaluación
PND:	Plan Nacional de Desarrollo
PED:	Plan Estatal de Desarrollo
POA:	Programa Operativo Anual
TdR´s:	Términos de Referencia

MARCO NORMATIVO

Dentro del marco normativo en el que el Programa tiene incidencia por atacar una problemática de relevancia local, nacional e internacional, se encuentran:

Instrumentos Internacionales

- ONU – Hábitat
- Carta Mundial del Derecho a la Ciudad
- Declaración Universal de Derechos Humanos Emergentes
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Convención Marco de las Naciones Unidas Sobre el Cambio Climático
- Protocolo de Kyoto de la Convención Marco de las Naciones Unidas Sobre el Cambio Climático
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
- Carta de la Ciudad de México por el Derecho a la Ciudad
- Objetivos de Desarrollo del Milenio-ONU
- Objetivos de Desarrollo Sostenible-ONU

Federal

- Plan Nacional de Desarrollo 2012-2018
- Plan Nacional de Desarrollo Urbano 2014-2018
- Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
- Ley de Planeación Federal
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- Ley General de Asentamientos Humanos
- Ley General de Cambio Climático
- Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública

CONAGO. - Nueva Agenda de Desarrollo Urbano y Vivienda en México, junio 2015

- CONAGO. - Norma General de Ordenación, junio 2015

Estatal

- Constitución Política del Estado de Campeche.

- Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021.
- Plan Director Urbano del Municipio de Campeche.
- Plan Director Urbano del Municipio de Carmen.
- Ley de Planeación del Estado de Campeche.
- Ley de Transporte del Estado de Campeche.
- Ley de Vialidad, Tránsito y Control Vehicular del Estado de Campeche.
- Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Campeche.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- Ley Integral para las Personas con Discapacidad del Estado de Campeche.
- Ley de Asentamientos Humanos del Estado de Campeche.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Campeche.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche.
- Ley de Obras Públicas del Estado de Campeche.
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Campeche y sus Municipios.
- Ley de Trabajadores al Servicio del Estado de Campeche.

Reglamentos

- Reglamento de la Ley de Transporte del Estado de Campeche.
- Reglamento de la Ley de Vialidad, Tránsito y Control Vehicular del Estado de Campeche.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Gobierno de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- Reglamento del Consejo Estatal de Transporte del Estado de Campeche.
- Reglamento del Integral para las Personas con Discapacidad del Estado de Campeche.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas del Estado de Campeche.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas e Infraestructura.

INTRODUCCIÓN

La presente Evaluación de Procesos tiene el objetivo de analizar y proveer información que retroalimente la operatividad, la forma de ejecución y las metas alcanzadas del Programa Estatal de Transporte a cargo del Instituto Estatal de Transporte de Campeche.

El análisis se realizó durante los meses de octubre a diciembre 2018, mediante estudio de gabinete y entrevistas con los responsables de la operación y planeación del programa; con base en el Modelo de Términos de Referencia definido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, incluyendo también un ejercicio de evaluación en campo a través de encuestas con beneficiarios para medir a través de una retroalimentación bidireccional bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo.

En primera instancia, se realizó una reunión de trabajo con la Subdirección Administrativa; en la cual se revisaron los procesos generales contenidos en la evaluación con el objetivo de identificar la evidencia documental necesaria y suficiente para responder a los criterios definidos en cada una; además de detallar los principales procesos y mecanismos de operación de los componentes del programa.

Con base en lo anterior, el área responsable de proveer la información para la evaluación entregó la información documental, tales como Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), padrones de beneficiarios, presupuesto 2017, evaluaciones anteriores, manual de organización de la Dependencia y formatos utilizados entre otros documentos que sustentan la planeación, diseño y operación de este.

La información proporcionada permitió analizar la lógica y congruencia del programa, la vinculación con la planeación sectorial y estatal, consistencia entre el diseño y la normatividad, complementariedades con programas estatales, estrategias de cobertura, atención de la población y avances presentados durante el ejercicio fiscal 2017.

Por último, los resultados y observaciones derivados de la evaluación fueron realizados a través de un análisis de las evidencias que dan sustento al grado de implementación de los procesos operativos del programa.

Tomando como fundamento para el presente estudio la Ley General de Desarrollo Social, ésta establece en sus artículos 72 al 80 que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente; asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Publica Federal, en su numeral vigésimo segundo, señalan que de manera posterior al segundo año de operación de los programas se deberá llevar a cabo una Evaluación de Procesos.

De acuerdo con el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas de Desarrollo Social, la evaluación de procesos es adecuada al inicio de una gestión,

o antes de realizar una reforma importante, pero también después de contar con una Evaluación de Diseño o de Consistencia y Resultados. No obstante, otros tipos de evaluación a las que se somete un Programa también pueden generar evidencia de la necesidad de revisar los procesos para mejorar su desempeño.

Asimismo, como parte de las evaluaciones establecidas en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2018, derivado del Presupuestos basado en Resultados (PBR), a través del cual se fortalecen los procesos de planeación, programación, operación y seguimiento de los programas y acciones del Gobierno del Estado de Campeche, así como el monitoreo y evaluación de sus resultados e impacto de las políticas publicas sobre la población, se estableció para el Instituto Estatal de Transporte del Estado de Campeche, la Evaluación de Procesos del Programa Presupuestario denominado "103 Programa Estatal de Transporte".

De acuerdo con los lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Publica Federal, una evaluación es un "análisis sistemático y objetivo de los programas y que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad".

En ese sentido, dentro de las diversas evaluaciones a las que se encuentran sujetos los Programas Federales y/o Estatales, están las Evaluaciones de Diseño, las cuales están dirigidas específicamente a los programas de nueva creación o que presentan cambios sustanciales en su diseño y operación.

Los Términos de Referencia (TDR) son de hecho la metodología que el CONEVAL ha elaborado con la finalidad de lograr evaluaciones estandarizadas de los programas de política de desarrollo social.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

En concordancia con los Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos del Programa Estatal de Transporte 2017, se definen los siguientes objetivos:

- Describir la operación del Programa por medio de sus procesos operativos en los distintos niveles en los que se llevan a cabo;
- Valorar la medida en que los procesos operativos del Programa son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos,
- Identificar y describir los problemas que obstaculizan la operación del Programa, así como las buenas prácticas que fortalecen la capacidad de operación del mismo,
- Determinar la medida en que los procesos manifestados en la normatividad del programa son adecuados y aplicables o bien, deficientes o insuficientes para lograr los objetivos planteados;
- Determinar los factores principales que permitan obtener los elementos para definir la readecuación tanto de la normatividad aplicable, como de los procesos operativos en la práctica.
- Retroalimentar tanto a la Secretaría de la Contraloría, como a la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de Campeche con respecto a los instrumentos de evaluación y la disponibilidad y calidad de la información necesaria para la evaluación, a fin de que se modifiquen o adecúen los Programas del Gobierno Estatal.

1. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

1.1 FACTORES DEMOGRÁFICOS

Con el fin de mantener las ventajas comparativas que posee el Estado, especialmente cuando un incremento de la población es visible y que, con ello, las necesidades de desplazamiento acordes al crecimiento de las zonas urbanas de la ciudad y de puntos logísticos importantes para la Entidad, el Gobierno Estatal debe generar las condiciones de competitividad que permitan la atracción de inversiones altamente productivas, así como propiciar las condiciones idóneas para que la población acceda a sus centros de trabajo y se promueva el crecimiento económico. Por lo que el Instituto Estatal de Transporte consolida programas y acciones encaminadas al fortalecimiento del transporte público para facilitar la movilidad de los campechanos, a través de capacitación obligatoria de los operadores, brindando mayor seguridad a los usuarios del transporte público concesionado.

A fin de que los operadores del servicio público ofrezcan un servicio eficiente seguro y de calidad, el Instituto Estatal de Transporte, regula los cursos de formación profesional, los cuales son requisitos indispensables para continuar prestando servicio de movilidad por parte de los operadores, independientemente de otros requisitos como exámenes médicos u otros que acreditarán ante las instancias que reconozca el Instituto.

La problemática de la movilidad en el Estado de Campeche, requiere un transporte digno y eficiente para los usuarios que diariamente se trasladan a sus diferentes destinos, por lo que esta dependencia a través de la capacitación obligatoria a los operadores del servicio público, les proporciona los conocimientos y las herramientas necesarias para ofertar un servicio seguro y eficiente a los usuarios, para con ello satisfacer sus necesidades de movilidad e impulsar las actividades económicas en la Entidad.

Aunado a lo anterior, y tomando en consideración los datos oficiales del INEGI, los cinco tipos de servicios más importantes de Campeche comprenden: el comercio con 18.5 miles de millones (19.1 por ciento del total), los servicios inmobiliarios con 14.1 miles de millones (14.6 por ciento), los servicios de alojamiento 13.7 miles de millones (14.2 por ciento), el transporte 11.7 miles de millones (12.1 por ciento) y los servicios profesionales y técnicos 9.5 miles de millones (9.8 por ciento). En conjunto, estas ramas significaron tan solo para el año 2014, el 70 por ciento de la generación de servicios del Estado.

Asimismo, tomando la actividad económica como un factor importante que motiva la movilidad urbana y rural al interior del Estado, en la Entidad operan 31 mercados públicos, 13 rastros públicos y 390 tiendas de DICONSA, que forman la cadena de abasto de la población de la entidad. El mercado principal de la capital del estado hace la función de central de abasto.

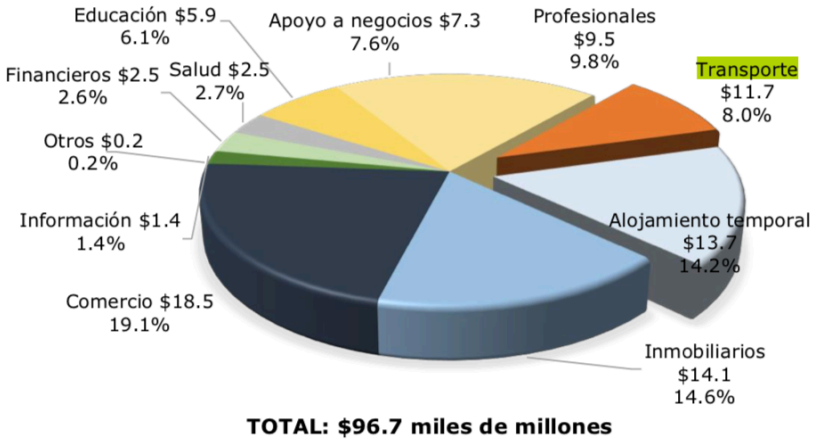
De igual manera existe una red de "mercados sobre ruedas" los cuales se distribuyen por días en las colonias populares y de los cuales no se tiene un orden adecuado en cuanto a registros de integrantes, rutas, calendario de colonias por días o sobre las ventas que realizan.

Lo anterior, cobra mayor relevancia, analizando el sector de servicios, ya que en este rubro, los de mayor avance en los últimos años han sido los referentes al alojamiento temporal, con un aumento de 10 por ciento anual entre 2010-2014 y el comercio, con un crecimiento de 7.4 por ciento anual en ese mismo periodo.

El resto de las ramas de servicios, como transporte, servicios inmobiliarios y servicios profesionales han mostrado un avance relativamente moderado.

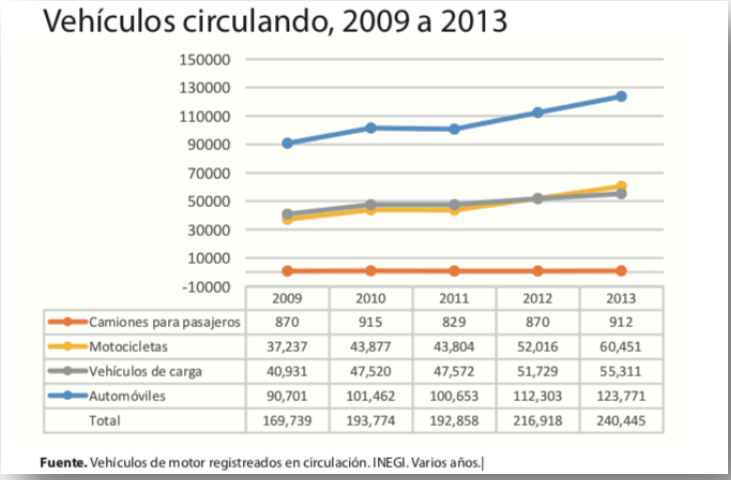
No obstante, al analizar la importancia relativa de las distintas industrias de la entidad a partir del empleo formal que generan, en Campeche se encuentran industrias de los siguientes sectores: construcción, telecomunicaciones, transporte, comercio, educación, salud, gobierno, hoteles, restaurantes, entretenimiento, servicios financieros y profesionales. En ese sentido, el sector de "Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros ruta fija", reporta tan solo en el Municipio de la capital del Estado, un total de 1.2 por ciento del total de empleos formales de trabajadores registrados en el IMSS durante el período 2014 y figura como la actividad no. 21 de las 27 más importantes para el Municipio, con base a cifras oficiales del Reporte sobre la Complejidad Económica del Estado de Campeche del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE, 2017).

Gráfica 4. COMPOSICIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE SERVICIOS EN CAMPECHE 2014
(Miles de millones de pesos y % del total)



Fuente: INEGI

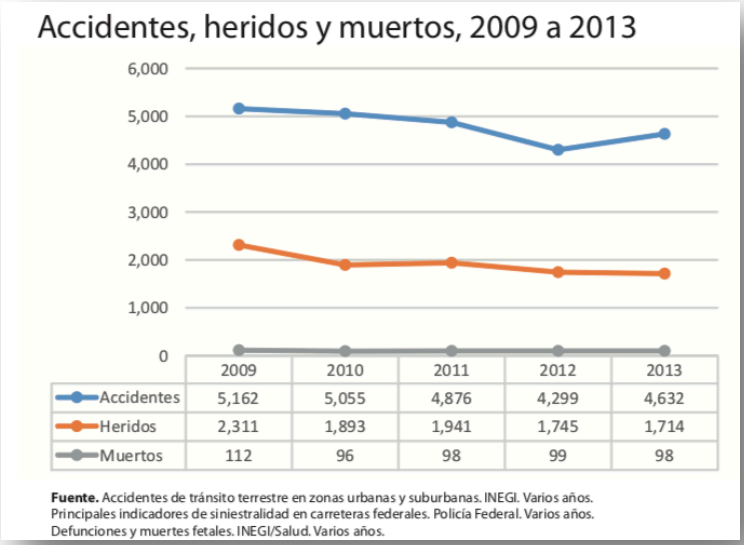
Sin embargo, pese a la importancia del Sector de Transporte para la Entidad y el Municipio en términos económicos y de productividad, así como de generador de empleos formales, esta situación conlleva a que se requiera un fuerte ordenamiento vial, de movilidad y del servicio público de transporte. Tomando como referencia la serie histórica del ciclo 2009-2013 en el Estado, con base a cifras oficiales del Perfil Estatal Campeche 2013 (Consejo Nacional para la Prevención de Accidentes, 2013) el total del parque vehicular ha registrado un incremento del 29.40 por ciento, pasando de 169 mil 739 unidades a 240 mil 445.



	2009	2010	2011	2012	2013
Camiones para pasajeros	870	915	829	870	912
Motocicletas	37,237	43,877	43,804	52,016	60,451
Vehículos de carga	40,931	47,520	47,572	51,729	55,311
Automóviles	90,701	101,462	100,653	112,303	123,771
Total	169,739	193,774	192,858	216,918	240,445

Fuente. Vehículos de motor registreados en circulación. INEGI. Varios años.|

Sin embargo, el número de accidentes durante el mismo período ha registrado una baja del 11.44 por ciento, disminuyendo de 5 mil 162 accidentes en 2009 a 4 mil 632 en 2013.



	2009	2010	2011	2012	2013
Accidentes	5,162	5,055	4,876	4,299	4,632
Heridos	2,311	1,893	1,941	1,745	1,714
Muertos	112	96	98	99	98

Fuente. Accidentes de tránsito terrestre en zonas urbanas y suburbanas. INEGI. Varios años.
Principales indicadores de siniestralidad en carreteras federales. Policía Federal. Varios años.
Defunciones y muertes fetales. INEGI/Salud. Varios años.

Por otra parte, con respecto a la distribución estatal de los accidentes viales en la entidad al 2013, el 56 por ciento se registra en el municipio de Carmen, mientras que en la capital esta cifra es del 23 por ciento, considerando que ambos municipios concentran el mayor porcentaje de la población urbana y plantilla vehicular del Estado.

Cabe destacar que, el 11.24 por ciento de los accidentes ocurridos en la Entidad, corresponden a vehículos de transporte de pasajeros en todas sus modalidades, incrementándose además los siniestros registrados del 2009 al 2013 en un 38.56 por ciento, pasando de 599 a 975 accidentes.

Basados en estas tendencias que caracterizan el sistema de movilidad al interior de la Entidad, la labor del Instituto se considera primordial para mantener el orden, los estándares y la regulación en la prestación del servicio público de transporte en el Estado, objetivo principal del Programa 103 Programa Estatal de Transporte.

Para ello, el Instituto Estatal de Transporte fue creado mediante el Decreto No. 160 publicado en el Periódico Oficial del Estado No. 4055 del 9 de junio del 2008, donde se aprueba la Ley de Transporte del Estado de Campeche, casi al finalizar la administración estatal 2003-2009 y toma su auge durante la siguiente administración constitucional 2009-2015.

Este programa presupuestal, surge por la necesidad de mejorar la calidad de vida de los campechanos, proporcionando una atención ciudadana adecuada, previniendo accidentes y vigilar que se brinde al usuario del transporte público un servicio seguro, salvaguardando sus derechos de acuerdo con los lineamientos establecidos en el marco constitucional y legal, con la intención de regular los servicios de transporte público que se brinden alrededor del Estado de Campeche, para la mejora continua, homogenización en la calidad de los servicios, y buscando el desarrollo de la calidad del servicio de transporte público. De igual manera busca en ese sentido, la inclusión de la población y la transparencia de la información.

El objetivo general del programa presupuestal es garantizar el servicio de transporte público en el territorio del estado velando que este se realice en las condiciones sociales y económicas más convenientes conforme a los principios de generalidad, regularidad, seguridad, eficacia y salvaguardando los derechos de los usuarios, así como promover su desarrollo y modernización.

1.2 Alineación a la Política Nacional, Estatal y Sectorial

El Programa se encuentra alineado con el objetivo 2.5 “Proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna”, el cual pretende implementar la estrategia 2.5.1 “Transitar hacia un Modelo de Desarrollo Urbano Sustentable e Inteligente que procure vivienda digna para los mexicanos” del Plan Nacional de Desarrollo (PND, 2013-2018). Que en sus líneas de acción nos indica: Fomentar una movilidad urbana sustentable con apoyo de proyectos de transporte público y masivo, y que promueva el uso de transporte no motorizado. De igual manera se encuentra vinculado con el objetivo 4.9 “Contar con una infraestructura de transporte que refleje en menores costos para realizar la actividad económica”. El cual pretende implantar la estrategia 4.9.1 “Modernizar, ampliar y conservar la infraestructura de los diferentes modos de transporte, así como mejorar su conectividad bajo criterios estratégicos y de eficiencia.

Asimismo, el Programa 103 presenta una estrecha vinculación con el Plan Estatal de Desarrollo (PED 2015-2021), a través del objetivo 6.1.1.1 "Impulsar acciones de infraestructura productiva y social básica, impactando en los ámbitos local y regional". A través de la estrategia 6.1.1.1.5 "Modernizar y ampliar la infraestructura urbana con el objeto de brindar mayor seguridad y fácil acceso a los servicios básicos a la población y promover un desarrollo social equilibrado". Además del objetivo 6.5.3.6 "Avanzar en la creación de ciudades con crecimiento ordenado y sustentable, con servicios de calidad para mejorar los niveles de vida de la población". A través de la estrategia 6.5.3.1 "Fortalecer la coordinación y articulación de políticas y programas entre el Gobierno del Estado y los gobiernos municipales, para ofrecer mejores servicios e impulsar su desarrollo"-

Cabe destacar, que de igual forma el programa tiene complementariedad con el objetivo 3 del Programa Sectorial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes "Generar condiciones para una movilidad de personas integral, ágil, segura, sustentable, e incluyente, que incremente la calidad de vida", así como sus estrategias:

3.1 "Promover la implementación de sistemas integrados de transporte urbano e interurbano de calidad como eje rector del desarrollo de infraestructura".

3.2 "Optimizar el desplazamiento urbano de personas mediante una estrategia sólida de rentabilidad socioeconómica y de beneficios ambientales".

3.3 "Potenciar la inversión en proyectos de transporte sustentable, mediante una estrategia sólida de rentabilidad socioeconómica y de beneficios ambientales".

1.3 Mision del Instituto Estatal de Transporte

Garantizar el servicio de transporte público en el territorio del Estado velando que este se realice en las condiciones sociales y económicas más convenientes conforme a los principios de generalidad, regularidad, seguridad y eficacia y salvaguardando los derechos de los usuarios, así como promover su desarrollo y modernización.

1.4 Vision del Instituto Estatal de Transporte

Ser un organismo eficiente que permita el mejoramiento de la calidad de vida de los campechanos, proporcionando una atención ciudadana adecuada, previniendo accidentes y vigilar que se brinde al usuario del transporte público un servicio seguro, salvaguardando sus derechos de acuerdo con los lineamientos establecidos en el marco constitucional y legal.

2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

2.1. TIPO DE EVALUACIÓN

De acuerdo al Programa Anual de Evaluación (PAE) 2018 para los Programas y Fondos de Aportaciones Federales, los Programas Presupuestarios y otros Programas Estatales ejercidos por la Administración Pública del Estado de Campeche, publicado con fecha 27 de abril en el Periódico Oficial del Estado, el tipo de evaluación que se estableció para el Intituto Estatal de Transporte (IET), y, que, conforme al numeral I, se define una Evaluación de Procesos como aquella evaluación que analiza mediante el trabajo de campo si los Programas y Fondos de Aportaciones Federales, los Programas Presupuestarios u otro Programa Estatal llevan a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión.

La Evaluación de Procesos es una investigación de tipo cualitativa prospectiva y transversal, que tiene por objetivo generar evidencia empírica suficiente para valorar a profundidad la forma en que se manejan los procesos y subprocesos que integran la operación de los programas desde el aspecto institucional.

Para ello, el trabajo de la consultoría se basó en la metodología establecida por el CONEVAL para la realización de evaluaciones de procesos de los programas federales, e incluyen una serie de actividades claramente identificadas e interdependientes que sirvieron para organizar, calendarizar y programar el trabajo realizado, sobre todo en lo relacionado a la logística para la recolección, análisis de la información, así como las visitas de campo que permitieron una observación directa de los procesos y actividades que el ente público desarrolla en la ejecución del programa de referencia.

Por lo que conforme a la metodología propuesta en el expediente técnico de la evaluación, así como en concordancia a los términos de referencia desarrollados por el Instituto Estatal de Transporte, se utilizaron los métodos y técnicas de análisis que han permitido alcanzar los resultados que se presentan en este informe.

Las técnicas de análisis empleadas conforme a la metodología propuesta fueron:

2.1. ANÁLISIS DE GABINETE

Que comprende la revisión de toda la información documental y electrónica del programa presupuestario; sus informes, diagnósticos, normatividad del fondo; así como la revisión del contexto en el que los Programas Operativos se ejecutan y considerando lo siguiente:

- La normatividad aplicable (leyes, reglamentos, reglas de operación, lineamientos, manuales de procedimientos, entre otros). Diagnósticos y estudios de la problemática que el Programa pretende atender.
- Diagnósticos y estudios del marco contextual en el que opera el Programa.

- Matriz de Indicadores para Resultados.
- Sistemas de información.
- Evaluaciones del programa.
- Documentos de trabajo, institucionales e informes de avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora.
- Documentos asociados al diseño, planeación y ejecución del recurso.
- Análisis de los indicadores de resultados.
- Análisis del padrón de beneficiarios del Programa.
- Análisis de la cobertura.

2.2 ANÁLISIS CUALITATIVO

- El análisis cualitativo se desarrolló a través del método de observación directa a través Grupos Focales, a los que se aplicaron preguntas en entrevistas semi estructuradas que nos permitieron documentar las experiencias y desarrollo de los temas de la evaluación. Lo anterior permitió dar seguimiento a estudios de caso específicos, de los cuales se levantó evidencia fotográfica para efectuar un análisis puntual de los procedimientos.
- El diseño y la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de la información consideraron los actores tanto internos como externos que intervienen en la gestión y operación de los programas.

2.3 ANÁLISIS DE ESTADÍSTICAS

Como parte del análisis de la información se revisó la información estadística proveniente del IET Campeche, sus informes, las estadísticas oficiales respecto del número de población, así como la atención dada a las zonas de atención prioritaria de la entidad. Para poder determinar si la selección de la población objetivo es la adecuada conforme a las Reglas de Operación del Programa Presupuestario.

2.4 ETAPAS DE LA METODOLOGÍA DE TRABAJO

El desarrollo del trabajo propuesto por la consultoría tuvo como base la metodología de trabajo dividida en diferentes actividades que de manera general ya han sido descritas y claramente identificadas e interdependientes que sirvieron para organizar, calendarizar y programar el trabajo a realizar, sobre todo en lo relacionado con la logística de las visitas, entrevistas y reuniones con las diferentes áreas de operación del programa, tales como: Dirección Administrativa, Subdirección de Certificación, Subdirección de Planeación, Subdirección Jurídica, Subdirección de Registro Público y la Subdirección de Inspección, instancias que han proveído la información inherente a los documentos normativos del programa.

Teniendo en consideración lo anterior y en cumplimiento con lo dispuesto en la descripción del enfoque, la metodología y el plan de actividades para la ejecución del trabajo, la consultoría llevó cabo sus actividades conforme a las etapas siguientes:

Etapa I. Levantamiento de la información.

Etapa II. Integración de la información.

Etapa III. Análisis y presentación de la información.

ETAPA I. DESARROLLO DEL LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La estrategia metodológica diseñada para esta evaluación se desarrolló en concordancia a las directrices establecidas; en tal sentido, las técnicas de recopilación y acopio de la información como herramientas necesarias para identificar las áreas sustantivas en la ejecución del programa presupuestario permitieron identificar si las acciones que se derivan de la ejecución del presupuesto son congruentes con los objetivos que el Prgrama, en su vertiente de enfoque social tiene establecidos y si los procedimientos que se desarrollan al interior del ente aseguran la concreción de bienes y servicios conducentes a la atención del problema público que se pretende atender, así como el seguimiento puntual a las acciones desarrolladas por las áreas ejecutoras del gasto, sus acciones, tiempos, procedimientos internos y nivel de conocimiento de las normativas que regulan el fondo que permitieron conocer si el objetivo planteado en las directrices, se logran y en qué medida las acciones que desarrollan cuentan con los recursos humanos, técnicos y financieros suficientes y pertinentes; y poder identificar si estos recursos son utilizados de manera eficaz y eficiente para generar acciones positivas y efectos favorables en la población objetivo.

Para el cumplimiento de lo anterior se desarrollaron estrategias para recopilar información documental, electrónica y de campo, se realizaron reuniones de trabajo, así como entrevistas semi-estructuradas y análisis de estudios de casos focalizados.

Los instrumentos de recolección de información como es el caso de las entrevistas semi-estructuradas fueron retomadas en su base original del modelo propuesto en los términos de referencia establecidos por el CONEVAL, sin embargo fueron modificadas en la estructura de las preguntas a realizar, en virtud de que era necesario adaptarlas al tipo de información que se pretendía conocer en la ejecución y operación de los programas operativos.

Los instrumentos de recolección de información fueron ajustados a las necesidades del ente; a fin de que la evaluación refleje con mayor precisión la ejecución de todos y cada uno de los procesos y actividades que se realizan en función del programa presupuestario: tanto en su vertiente macro, como en el aspecto micro de la operación del recurso. Y sobre todo, tomando en consideración su organización, sus normativas internas; la misión, visión y objetivos del ente; así como la visión que de sí mismo quiere proyectar en la ejecución de sus acciones.

Estos ajustes a los instrumentos de recolección de información permiten una valoración precisa y diferenciada en cada programa operativo para identificar las amenazas, oportunidades y fortalezas que servirán de base para las propuestas de mejora que de ser implementadas; mejorarán las capacidades operativas de quienes ejecutan los procedimientos internos y lograr un mejor direccionamiento de sus acciones en la creación de valor público.

RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL ANÁLISIS DE GABINETE

En el período del 1 de octubre al 26 de noviembre del año actual; se realizó la recolección de información documental y electrónica; mediante el envío de oficios, los cuales fueron dirigidos a la Dirección de Administración.

Las acciones antes descritas sirvieron de insumo para el análisis de gabinete.

RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN PARA ANÁLISIS CUALITATIVO

El análisis cualitativo se efectuó a través del trabajo de campo que se desarrolló mediante los siguientes instrumentos:

Reuniones internas de trabajo con las diferentes áreas que intervienen en los procesos de ejecución del programa. Se aplicaron Entrevistas Semi-estructuradas a diferentes áreas. Se realizó un análisis de estudio de casos focalizados a los diferentes procedimientos de entrega de bienes y servicios del programa presupuestario.

También se elaboró la consulta electrónica de diferentes páginas web relacionadas con el fondo y los programas operativos de la evaluación.

De esta forma, se alcanzó un total de 190 encuestas realizadas a beneficiarios del Programa, a través de las cuales se pudo obtener una retroalimentación de la calidad del Programa 1103 en la Entidad.

- Estas encuestas, se basaron en una metodología basada en la fórmula estadística para validar el número de beneficiarios (190 personas) considerado en los Términos de Referencia de la Evaluación del Programa y evaluar la pertinencia de la cantidad de entrevistas.
- Se consideró un Universo Total de 5,855 beneficiarios del programa 103 Programa Estatal de Transporte
- El cálculo de la muestra se efectuó considerando una población finita, un margen de error del 7% y un nivel de confianza sobre el 95%, arrojando un total de 190 encuestas a realizar
- Los beneficiarios fueron seleccionados al azar y el contacto se realizó a través de Instancia Ejecutora.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información recabada fue sometida a un proceso de análisis empleando categorías y enfoques teóricos de diferentes áreas de estudio como la gestión pública, análisis organizacional y la política pública. La finalidad fue comprender de manera integral el entorno institucional del Programa y la forma específica en que se estructura y opera a nivel central y en los diferentes municipios en los que se llevará a cabo el trabajo de campo.

Con el desarrollo de los instrumentos para recolectar información, es decir, las guías de entrevista por cada actor o informante clave, así como las encuestas a beneficiarios se han definido las líneas argumentativas del informe en donde se podrán destacar los problemas o temas relevantes encontrados en el proceso de investigación. La línea de conducción de los hallazgos han sido los procesos identificados y propuestos por el Coneval en los Términos de Referencia correspondientes a esta investigación.

La recolección de los datos fue en su mayoría de naturaleza verbal (actores clave) y escrita (beneficiarios), empleando formatos previamente elaborados y con procedimientos de captura digital computarizados en tiempo real, para efectuar un análisis posterior mediante el sistema Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), programa estadístico informático estándar en las ciencias exactas, sociales y aplicadas, además de las empresas de investigación de mercado; el cual permitirá conocer las características y limitaciones operativas del Programa desde la perspectiva de los sujetos entrevistados. En este marco, fue relevante saber cómo los sujetos encargados del Programa piensan y cuáles son sus perspectivas con relación a la eficacia de los procedimientos aplicados. El análisis de los datos se realizó de modo inductivo, es decir, se obtuvieron conclusiones generales a partir de los datos particulares que se observaraon y analizaron. Estas conclusiones son, sin embargo, solo generalizaciones probables cuando se extrapolan a otros casos u otras regiones de estudio.

El análisis realizado se conformaraó por un proceso mayormente de síntesis e integración de la información obtenida en campo. Se empleó un enfoque descriptivo coherente que pretende lograr una interpretación minuciosa y detallada de la operación del Programa y las conclusiones se derivaron continuamente durante el proceso. Se procuró realizar cruces de información entre actores relevantes cuando se trataban las mismas temáticas, e incluso, comparar posiciones diferentes.

En cuanto a las buenas prácticas buscadas en el trabajo de campo se tomó en cuenta la definición contenida en los Términos de Referencia, es decir, se entiende como una buena práctica, aquella iniciativa innovadora, con una alta incidencia pública y social, que sea replicable, sostenible en el tiempo, y que tenga como objetivo fortalecer la capacidad de operación del Programa.

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS

3.1 PLANEACIÓN

Para efectos de la presente evaluación y para favorecer el análisis del proceso de Planeación, se han agrupado aquí los principales procedimientos y actividades que en su conjunto contribuyen a establecer las características normativas y los compromisos en términos de metas que conforman el Programa.

El proceso de planeación del Programa se realiza bajo dos enfoques: planeación estratégica, que se ejecuta en un ciclo anual, y la planeación operativa, que se alinea al ciclo anual de la planeación estratégica con una recursividad mensual. A continuación se describen los dos enfoques del proceso.

-PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica comprende la definición del Fin y los objetivos del Programa, así como de las estrategias para alcanzarlos. Los objetivos del Programa están plasmados en los documentos normativos del programa.

Otras acciones que forman parte de la planeación estratégica se llevan a cabo conforme a las disposiciones que emite la Secretaría de Finanzas y la Secretaría de la Contraloría del Estado, para contar con un Presupuesto Basado en Resultados (PbR) conforme a la normatividad nacional.

Para atender a las disposiciones en materia de planeación del Programa, cada año la Subdirección Administrativa, elabora un concentrado estatal de presupuesto por acción. Este concentrado integra el presupuesto del Programa, la calendarización del ejercicio del gasto y las metas a alcanzar por período trimestral con base al pronostico estadístico de cada subdirección operativa, mismo que es utilizado para la elaboración del anteproyecto de presupuesto del año siguiente durante el mes de agosto y concluye en el mes de octubre.

El Programa 103 cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) elaborada en el marco del PbR en la que se identifican su fin, propósito, componentes y actividades, misma que considera tanto la definición de acciones, como las previsiones presupuestales.

La información sobre el ejercicio de recursos y el avance en la ejecución plasmada en la MIR se reporta en todos los informes a que está obligado el Programa conforme a las disposiciones y solicitudes específicas de contenido de la Administración Pública Estatal.

Estos reportes son diseñados a través de la Subdirección Administrativa en los Sistemas Electrónicos Gubernamentales para evaluar los Resultados, Impacto, Población atendida, Metas e Indicadores.

-PLANEACIÓN OPERATIVA

La planeación táctica se refiere a la planeación anual, programación y presupuestación formal de recursos que se utilizarán en cada ejercicio fiscal con base a las actividades a realizar para lograr el cumplimiento de metas previstas en el proyecto de egresos, así como la elaboración de aquellos documentos técnicos que son necesarios para integrar los proyectos que conforme a las necesidades detectadas por el Instituto, son propuestas por el Director General con la finalidad de complementar las acciones anuales del Programa.

Dentro del proceso la Planeación Operativa, las oficinas de la Subddirección Administrativa, realiza una planeación presupuestal detallada a nivel de cada actividad necesaria para la operación de los Subpragramas del PP103.

La planeación se realiza a nivel estatal y establece los criterios para la distribución territorial de acciones, con base en la cobertura de beneficiarios registrada.

Lo anterior se realiza utilizando la información reportada en los distintos padrones que se integran a partir de las diversas áreas internas y que es actualizado constantemente.

3.2 ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA

La subdirección de Administración se encarga de apoyar el proceso de planeación en términos de presupuesto y finanzas, generando la presupuestación que posteriormente es revisada por la Secretaría de Finanzas.

3.3 DIFUSIÓN Y SOLICITUD DE APOYOS

El proceso de Difusión del Programa, obedece a un comportamiento inercial que se basa en publicar y exhibir en las oficinas centrales los trámites y requisitos necesarios para la realización de los servicios de la dependencia, mismos que fueron verificados en el portal de Transparencia del IET en el apartado de Obligaciones Comunes y Obligaciones Específicas.

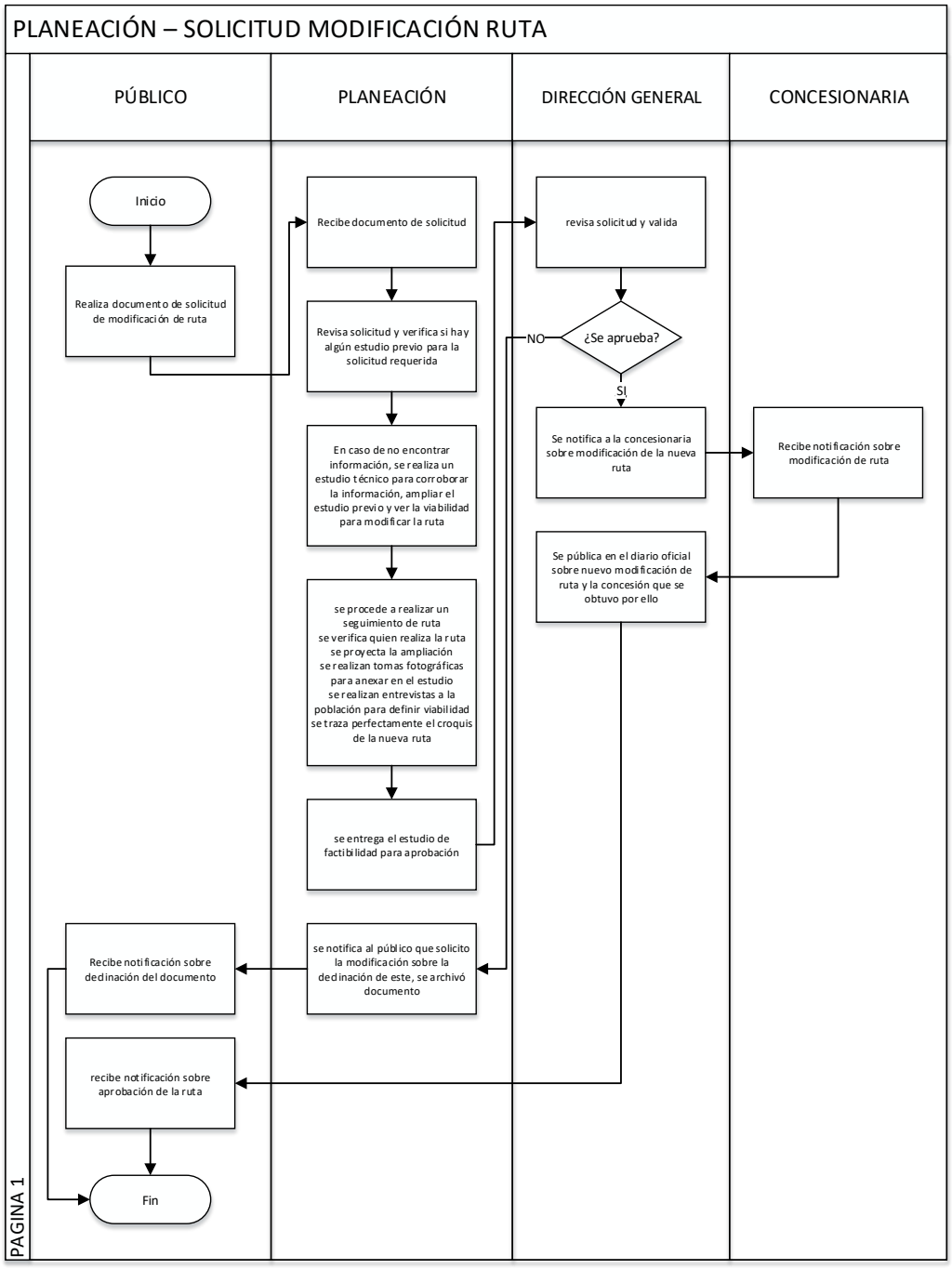
3.4 ENTREGA DE APOYOS

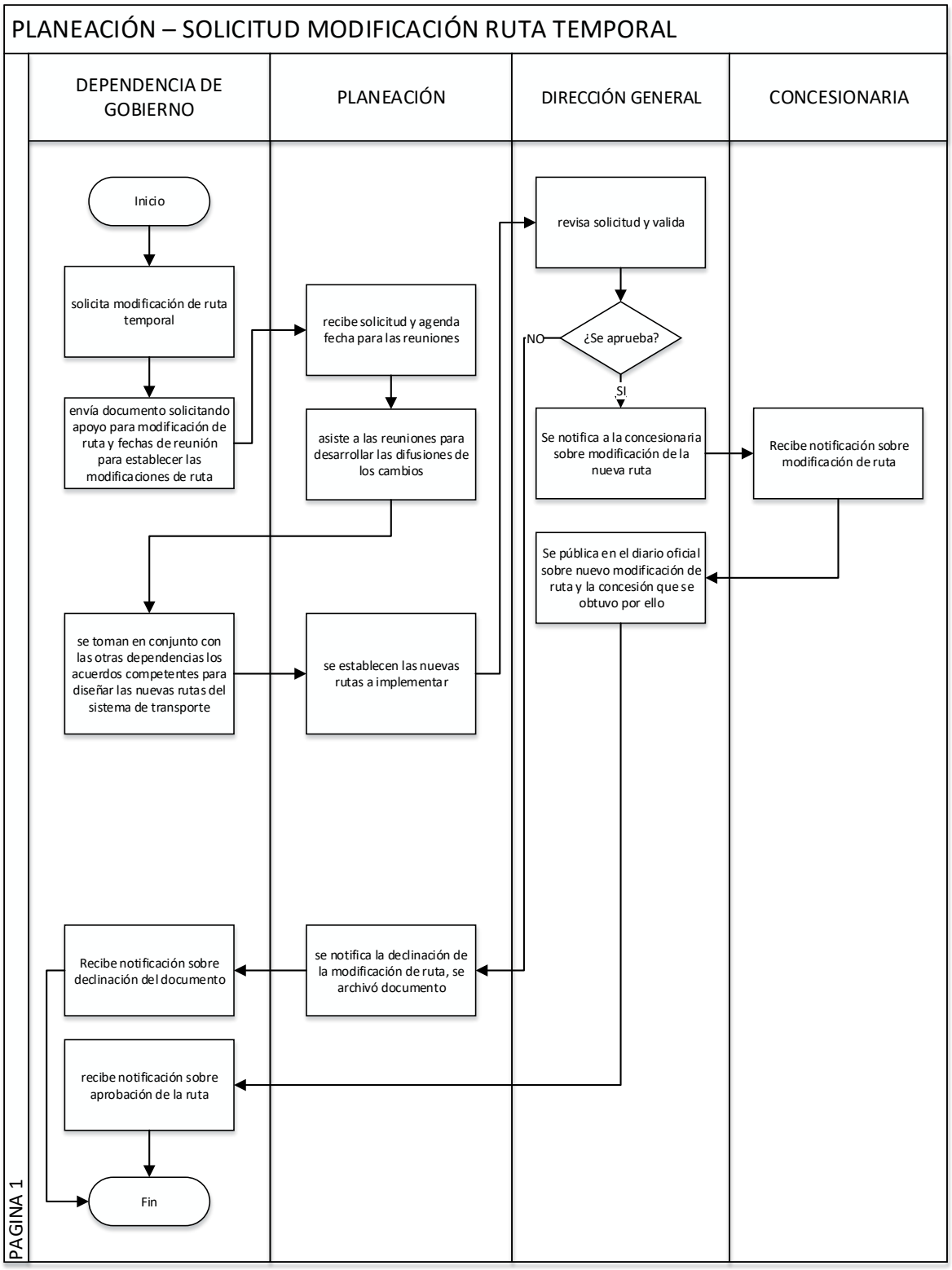
Para la entrega de los apoyos que dada la naturaleza del Programa, consisten en brindar diversos servicios tanto a la ciudadanía como a los concesionarios registrados y operadores, los principales procedimientos desglosados por áreas responsables son los siguientes:

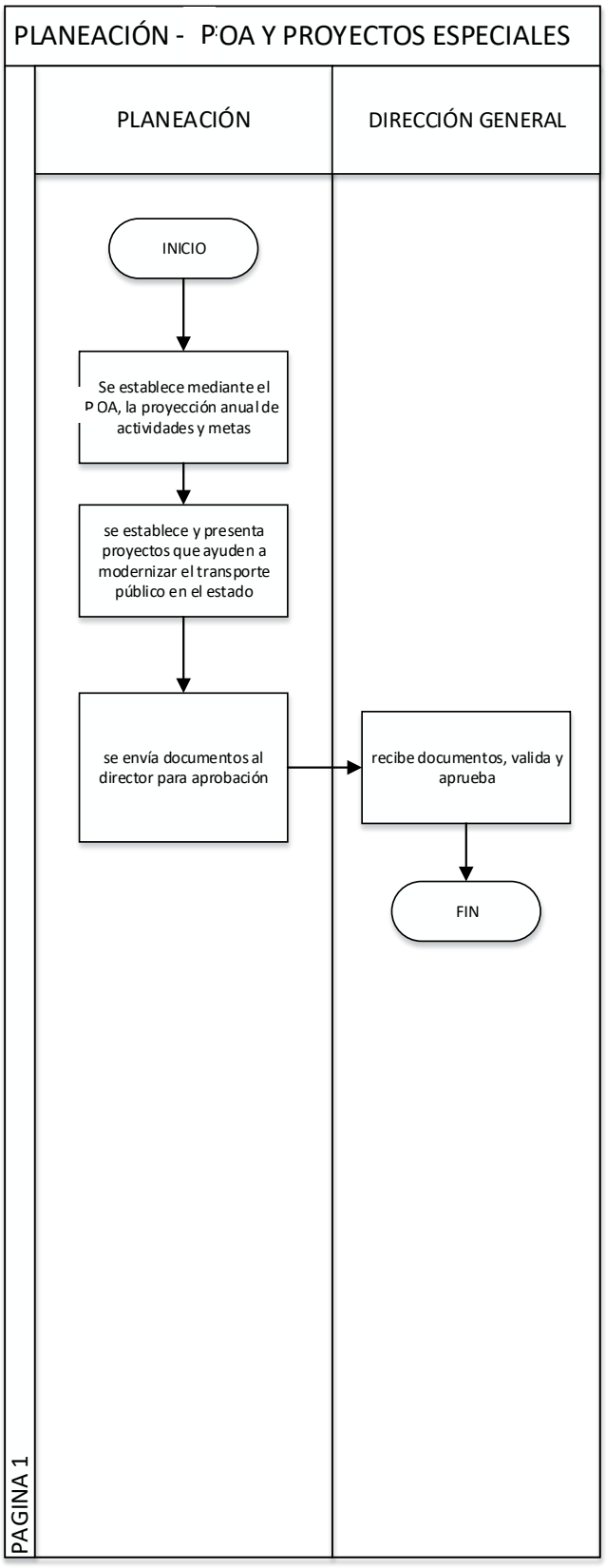
3.5.1 Subdirección de Planeación

Planeación		
Solicitud de modificación de ruta - público en general		
	1	inicio
público	2	realiza documento para solicitud de modificación de ruta, incluye información de datos personales, explicación de la necesidades para realizar la modificación de la ruta
planeación	3	recibe documento de solicitud
planeación	4	revisa solicitud y verifica si hay algún estudio previo para la solicitud requerida
planeación	5	En caso de no encontrar información, se realiza un estudio técnico para corroborar la información, ampliar el estudio previo y ver la viabilidad para modificar la ruta
planeación	6	se procede a realizar un seguimiento de ruta se verifica quien realiza la ruta se proyecta la ampliación se realizan tomas fotográficas para anexar en el estudio se realizan entrevistas a la población para definir viabilidad se traza perfectamente el croquis de la nueva ruta
planeación	7	se entrega el estudio de factibilidad para aprobación
dirección general	8	revisa solicitud y valida
dirección general	9	si se aprueba, se notifica a la concesionaria sobre modificación de la nueva ruta, cont. 10 en caso contrario, cont. 13
dirección general	10	se pública en el diario oficial sobre nuevo modificación de ruta y la concesión que se obtuvo por ello
dependencia de gobierno	11	recibe notificación sobre aprobación de la ruta. FIN
Planeación	12	se notifica la declinación de la modificación de ruta, se archivó documento
dependencia de gobierno	13	recibe notificación sobre declinación del documento. FIN
planeación	14	recibe notificación sobre declinación del documento. FIN
Solicitud de modificación de ruta temporal por proyectos de infraestructura		
dependencia de gobierno	1	solicita modificación de ruta temporal
dependencia de gobierno	2	envía documento solicitando apoyo para modificación de ruta y fechas de reunión para establecer las modificaciones de ruta
planeación	3	recibe solicitud y agenda fecha para las reuniones

planeación	4	asiste a las reuniones para desarrollar las difusiones de los cambios
dependencias de gobierno	5	se toman en conjunto con las otras dependencias los acuerdos competentes para diseñar las nuevas rutas del sistema de transporte
planeación	6	se establecen las nuevas rutas a implementar
dirección general	7	revisa solicitud y valida
dirección general	8	si se aprueba, se notifica a la concesionaria sobre modificación de la nueva ruta, cont. 9 en caso contrario, cont. 12
concesionaria	9	recibe notificación sobre modificación de ruta
dirección general	10	se pública en el diario oficial sobre nuevo modificación de ruta y la concesión que se obtuvo por ello
público	11	recibe notificación sobre aprobación de la ruta. FIN
planeación	12	se notifica al público que solicito la modificación sobre la declinación de este, se archivó documento
planeación	13	recibe notificación sobre declinación del documento. FIN
		POA y Proyectos especiales
planeación	1	Se establece mediante el POA, la proyección anual de actividades y metas
planeación	2	se establece y presenta proyectos que ayuden a modernizar el transporte público en el estado
planeación	3	se envía documentos al director para aprobación
dirección general	4	recibe documentos, valida y aprueba


PLANEACIÓN – SOLICITUD MODIFICACIÓN RUTA
PÚBLICO
PLANEACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
CONCESIONARIA
Inicio
Realiza documento de solicitud de modificación de ruta
Recibe documento de solicitud
Revisa solicitud y verifica si hay algún estudio previo para la solicitud requerida
En caso de no encontrar información, se realiza un estudio técnico para corroborar la información, ampliar el estudio previo y ver la viabilidad para modificar la ruta
se procede a realizar un seguimiento de ruta
se verifica quien realiza la ruta
se proyecta la ampliación
se realizan tomas fotográficas para anexar en el estudio
se realizan entrevistas a la población para definir viabilidad
se traza perfectamente el croquis de la nueva ruta
se entrega el estudio de factibilidad para aprobación
revisa solicitud y valida
¿Se aprueba?
NO
SI
Se notifica a la concesionaria sobre modificación de la nueva ruta
Recibe notificación sobre modificación de ruta
Se pública en el diario oficial sobre nuevo modificación de ruta y la concesión que se obtuvo por ello
se notifica al público que solicito la modificación sobre la declinación de este, se archivó documento
Recibe notificación sobre declinación del documento
recibe notificación sobre aprobación de la ruta
Fin
PAGINA 1


PLANEACIÓN – SOLICITUD MODIFICACIÓN RUTA TEMPORAL
DEPENDENCIA DE GOBIERNO
PLANEACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
CONCESIONARIA
Inicio
solicita modificación de ruta temporal
envía documento solicitando apoyo para modificación de ruta y fechas de reunión para establecer las modificaciones de ruta
recibe solicitud y agenda fecha para las reuniones
asiste a las reuniones para desarrollar las difusiones de los cambios
se toman en conjunto con las otras dependencias los acuerdos competentes para diseñar las nuevas rutas del sistema de transporte
se establecen las nuevas rutas a implementar
revisa solicitud y valida
¿Se aprueba?
NO
SI
Se notifica a la concesionaria sobre modificación de la nueva ruta
Recibe notificación sobre modificación de ruta
Se pública en el diario oficial sobre nuevo modificación de ruta y la concesión que se obtuvo por ello
se notifica la declinación de la modificación de ruta, se archivó documento
Recibe notificación sobre declinación del documento
recibe notificación sobre aprobación de la ruta
Fin
PAGINA 1


PLANEACIÓN - POA Y PROYECTOS ESPECIALES
PLANEACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL
INICIO
Se establece mediante el POA, la proyección anual de actividades y metas
se establece y presenta proyectos que ayuden a modernizar el transporte público en el estado
se envía documentos al director para aprobación
recibe documentos, valida y aprueba
FIN
PAGINA 1

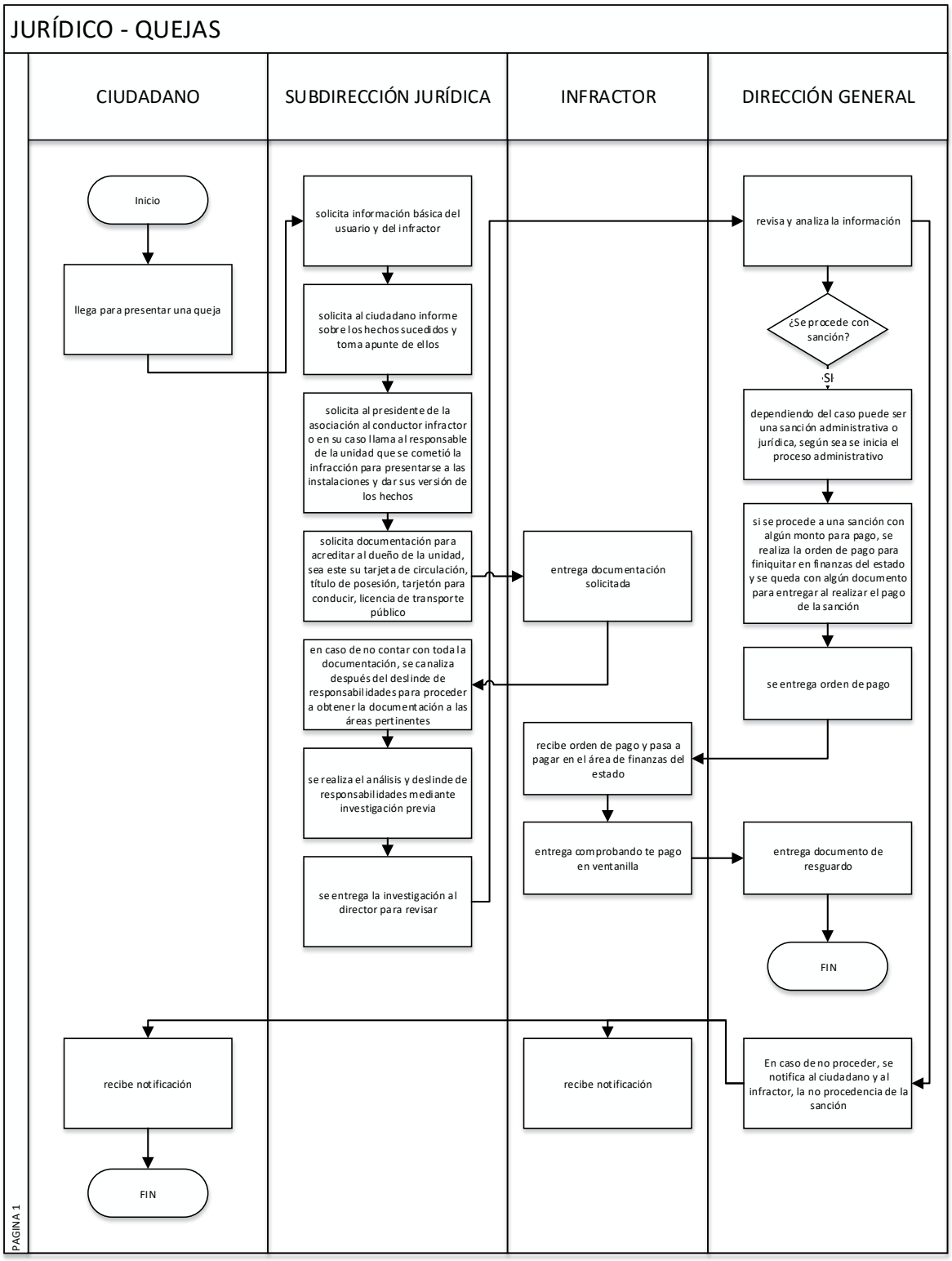
3.5.2 SUBDIRECCIÓN JURIDICA

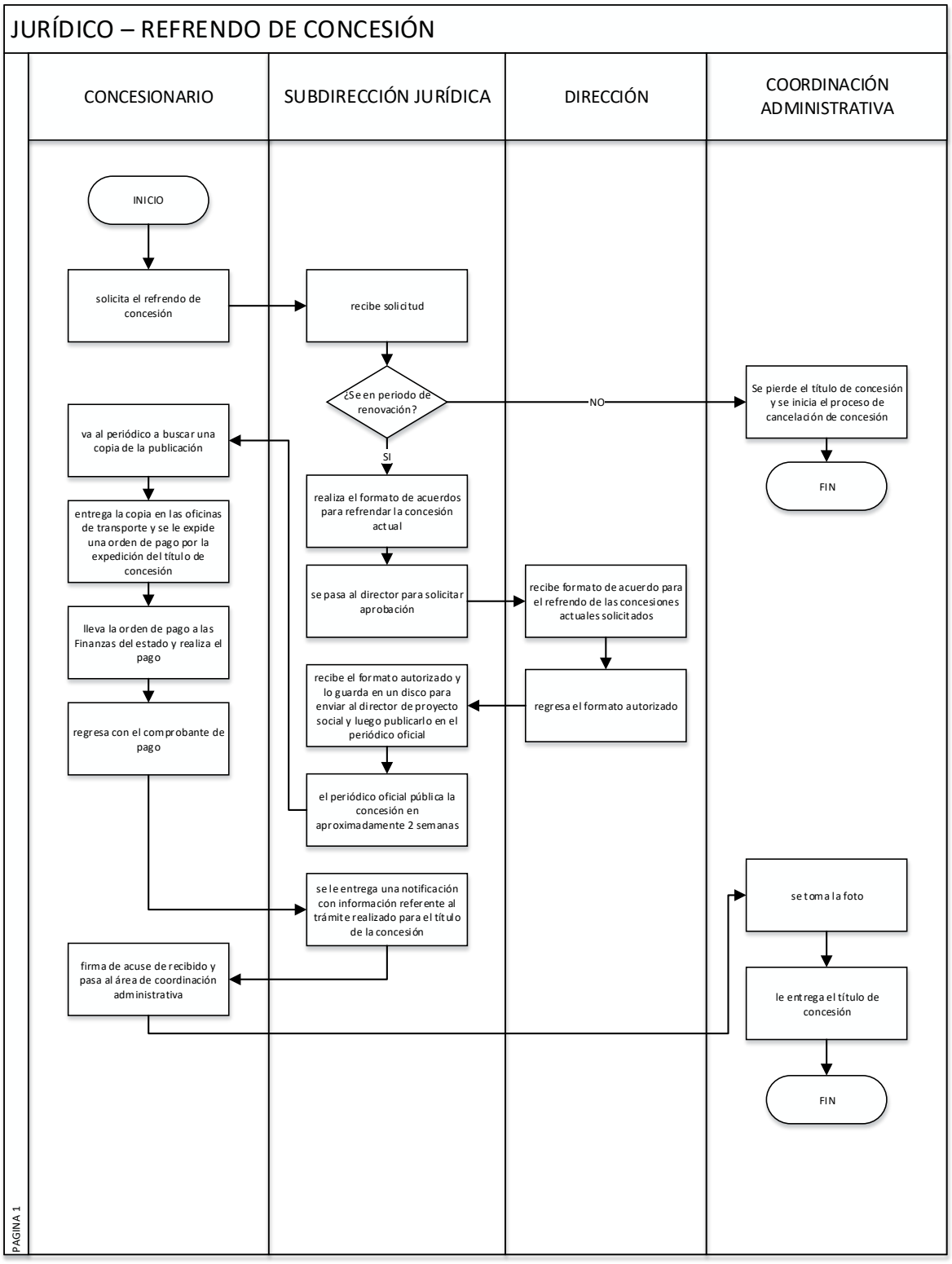
Subdirección jurídica		
Solicitud de quejas		
	1	inicio
ciudadano	2	llega para presentar una queja
Subdirección jurídica	3	solicita información básica del usuario y del infractor como su nombre, domicilio, etc.
Subdirección jurídica	4	solicita al ciudadano informe sobre los hechos sucedidos y toma apunte de ellos
Subdirección jurídica	5	solicita al presidente de la asociación al conductor infractor o en su caso llama al responsable de la unidad que se cometió la infracción para presentarse a las instalaciones y dar sus versión de los hechos
Subdirección jurídica	6	solicita documentación para acreditar al dueño de la unidad, sea este su tarjeta de circulación, título de posesión, tarjetón para conducir, licencia de transporte público
infractor	7	entrega documentación solicitada
Subdirección jurídica	8	en caso de no contar con toda la documentación, se canaliza después del deslinde de responsabilidades para proceder a obtener la documentación a las áreas pertinentes
Subdirección jurídica	9	se realiza el análisis y deslinde de responsabilidades mediante investigación previa
Subdirección jurídica	10	se entrega la investigación al director para revisar
dirección general	11	revisa y analiza la información. Procede con una sanción - SI, continuar no. 12 - No, continuar no. 18
dirección general	12	dependiendo del caso puede ser una sanción administrativa o jurídica, según sea se inicia el proceso administrativo
dirección general	13	si se procede a una sanción con algún monto para pago, se realiza la orden de pago para finiquitar en finanzas del estado y se queda con algún documento para entregar al realizar el pago de la sanción
dirección general	14	se entrega orden de pago
infractor	15	recibe orden de pago y pasa a pagar en el área de finanzas del estado
infractor	16	entrega comprobando te pago en ventanilla
dirección general	17	entrega documento de resguardo. FIN
dirección general	18	En caso de no proceder, se notifica al ciudadano y al infractor, la no procedencia de la sanción

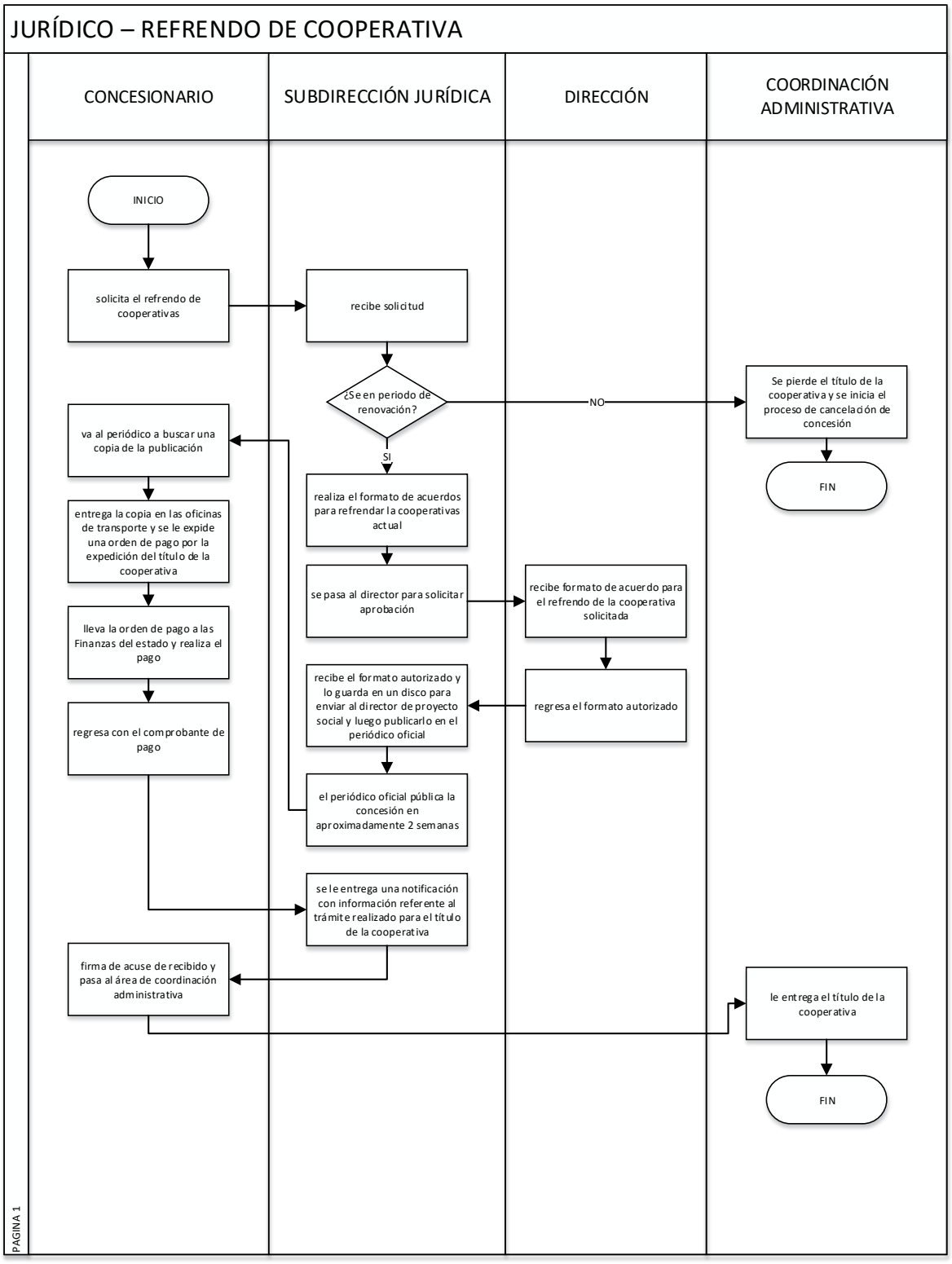
infractor	19	recibe notificación
ciudadano	20	recibe notificación. FIN
	Refrendo de títulos de concesión	
concesionario	1	inicia el refrendo de concesión
concesionario	2	solicita el refrendo de concesión
Subdirección jurídica	3	recibe solicitud; Esta entre el periodo de los 4 meses antes de su vencimiento - Si. Continuar 4 - No. Continuar 18
Subdirección jurídica	4	realiza el formato de acuerdos para refrendar la concesión actual
Subdirección jurídica	5	se pasa al director para solicitar aprobación
dirección	6	recibe formato de acuerdo para el refrendo de las concesiones actuales solicitados
dirección	7	regresa el formato autorizado
Subdirección jurídica	8	recibe el formato autorizado y lo guarda en un disco para enviar al director de proyecto social y luego publicarlo en el periódico oficial
Subdirección jurídica	9	el periódico oficial pública la concesión en aproximadamente 2 semanas
concesionario	10	el concesionario va al periódico a buscar una copia de la publicación
concesionario	11	entrega la copia en las oficinas de transporte y se le expide una orden de pago por la expedición del título de concesión
concesionario	12	lleva la orden de pago a las Finanzas del estado y realiza el pago
concesionario	13	regresa con el comprobante de pago
Subdirección jurídica	14	se le entrega una notificación con información referente al trámite realizado para el título de la concesión
concesionario	15	firma de acuse de recibido y pasa al área de Subdirección Administrativa
Subdirección Administrativa	16	se toma la foto
Subdirección Administrativa	17	le entrega el título de concesión. FIN
Subdirección Administrativa	18	Se pierde el título de concesión y se inicia el proceso de cancelación de concesión. FIN
	Refrendo de cooperativas	
concesionario	1	inicia el refrendo de cooperativas
concesionario	2	solicita el refrendo de cooperativas

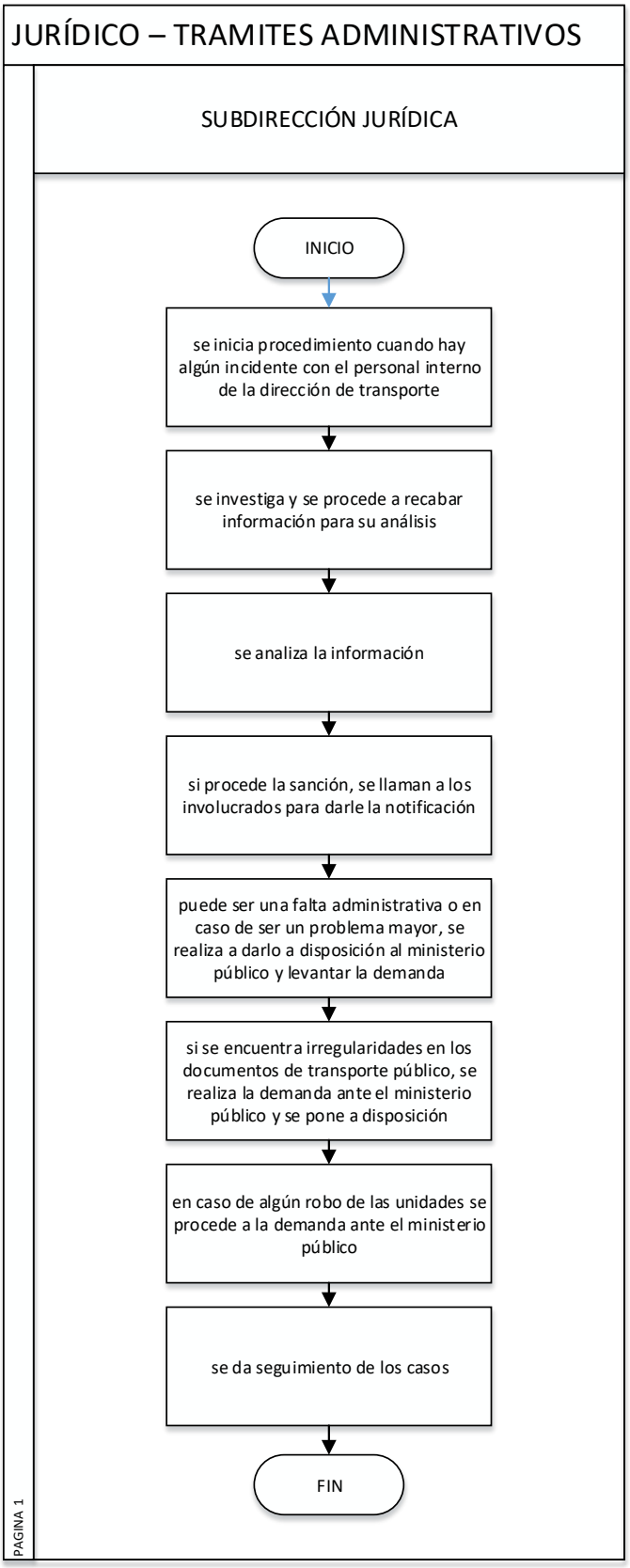
Subdirección jurídica	3	recibe solicitud; Esta entre el periodo de los 4 meses antes de su vencimiento - Si. Continuar 4 - No. Continuar 18
Subdirección jurídica	4	realiza el formato de acuerdos para refrendar la cooperativas actual
Subdirección jurídica	5	se pasa al director para solicitar aprobación
dirección	6	recibe formato de acuerdo para el refrendo de la cooperativa solicitada
dirección	7	regresa el formato autorizado
Subdirección jurídica	8	recibe el formato autorizado y lo guarda en un disco para enviar al director de proyecto social y luego publicarlo en el periódico oficial
Subdirección jurídica	9	el periódico oficial pública la concesión en aproximadamente 2 semanas
concesionario	10	el concesionario va al periódico a buscar una copia de la publicación
concesionario	11	entrega la copia en las oficinas de transporte y se le expide una orden de pago por la expedición del título de la cooperativa
concesionario	12	lleva la orden de pago a las Finanzas del estado y realiza el pago
concesionario	13	regresa con el comprobante de pago
Subdirección jurídica	14	se le entrega una notificación con información referente al trámite realizado para el título de la cooperativa
concesionario	15	firma de acuse de recibido y pasa al área de dirección
concesionario	16	se toma la foto
Subdirección Administrativa	17	le entrega el título de la cooperativa. FIN
Subdirección Administrativa	18	Se pierde el título de la cooperativa y se inicia el proceso de cancelación de concesión. FIN
		trámites administrativos
Subdirección jurídica	1	se inicia procedimiento cuando hay algún incidente con el personal interno de la dirección de transporte
Subdirección jurídica	2	se investiga y se procede a recabar información para su análisis
Subdirección jurídica	3	se analiza la información
Subdirección jurídica	4	si procede la sanción, se llaman a los involucrados para darle la notificación
Subdirección jurídica	5	puede ser una falta administrativa o en caso de ser un problema mayor, se realiza a darlo a disposición al ministerio público y levantar la demanda
Subdirección jurídica	6	si se encuentra irregularidades en los documentos de transporte público, se realiza la demanda ante el ministerio público y se pone a disposición

Subdirección jurídica	7	en caso de algún robo de las unidades se procede a la demanda ante el ministerio público
Subdirección jurídica	8	se da seguimiento de los casos. FIN


JURÍDICO - QUEJAS
CIUDADANO
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
INFRACTOR
DIRECCIÓN GENERAL
Inicio
llega para presentar una queja
solicita información básica del usuario y del infractor
solicita al ciudadano informe sobre los hechos sucedidos y toma apunte de ellos
solicita al presidente de la asociación al conductor infractor o en su caso llama al responsable de la unidad que se cometió la infracción para presentarse a las instalaciones y dar sus versión de los hechos
solicita documentación para acreditar al dueño de la unidad, sea este su tarjeta de circulación, título de posesión, tarjetón para conducir, licencia de transporte público
en caso de no contar con toda la documentación, se canaliza después del deslinde de responsabilidades para proceder a obtener la documentación a las áreas pertinentes
se realiza el análisis y deslinde de responsabilidades mediante investigación previa
se entrega la investigación al director para revisar
entrega documentación solicitada
recibe orden de pago y pasa a pagar en el área de finanzas del estado
entrega comprobando te pago en ventanilla
revisa y analiza la información
¿Se procede con sanción?
SI
dependiendo del caso puede ser una sanción administrativa o jurídica, según sea se inicia el proceso administrativo
si se procede a una sanción con algún monto para pago, se realiza la orden de pago para finiquitar en finanzas del estado y se queda con algún documento para entregar al realizar el pago de la sanción
se entrega orden de pago
entrega documento de resguardo
FIN
En caso de no proceder, se notifica al ciudadano y al infractor, la no procedencia de la sanción
recibe notificación
recibe notificación
FIN
PAGINA 1


JURÍDICO – REFRENDO DE CONCESIÓN
CONCESIONARIO
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
DIRECCIÓN
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
INICIO
solicita el refrendo de concesión
recibe solicitud
¿Se en periodo de renovación?
NO
Se pierde el título de concesión y se inicia el proceso de cancelación de concesión
FIN
SI
va al periódico a buscar una copia de la publicación
realiza el formato de acuerdos para refrendar la concesión actual
entrega la copia en las oficinas de transporte y se le expide una orden de pago por la expedición del título de concesión
se pasa al director para solicitar aprobación
recibe formato de acuerdo para el refrendo de las concesiones actuales solicitados
lleva la orden de pago a las Finanzas del estado y realiza el pago
recibe el formato autorizado y lo guarda en un disco para enviar al director de proyecto social y luego publicarlo en el periódico oficial
regresa el formato autorizado
regresa con el comprobante de pago
el periódico oficial pública la concesión en aproximadamente 2 semanas
se le entrega una notificación con información referente al trámite realizado para el título de la concesión
se toma la foto
firma de acuse de recibido y pasa al área de coordinación administrativa
le entrega el título de concesión
FIN
PAGINA 1

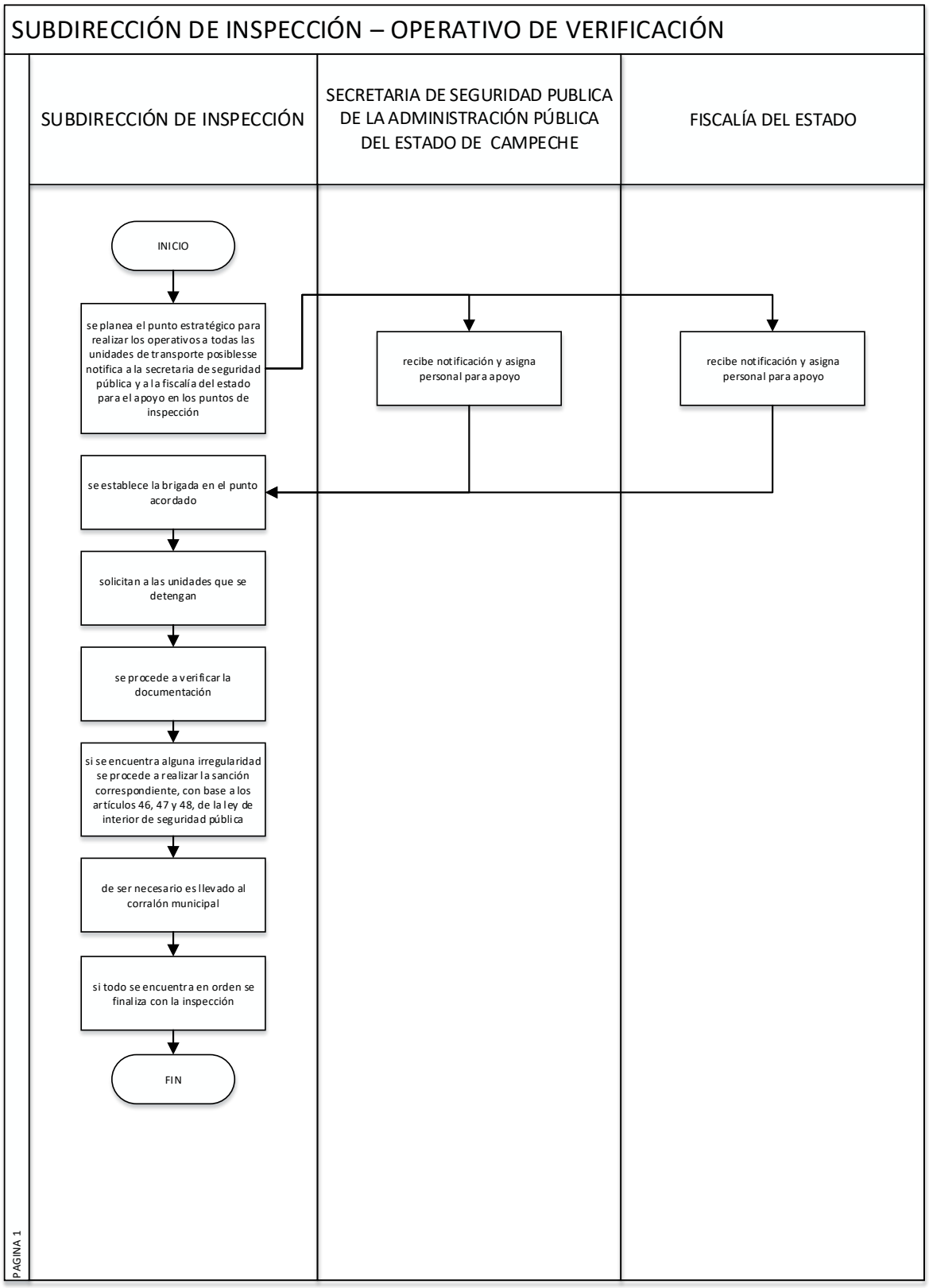

JURÍDICO – REFRENDO DE COOPERATIVA
CONCESIONARIO
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
DIRECCIÓN
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
INICIO
solicita el refrendo de cooperativas
recibe solicitud
¿Se en periodo de renovación?
NO
SI
Se pierde el título de la cooperativa y se inicia el proceso de cancelación de concesión
FIN
va al periódico a buscar una copia de la publicación
realiza el formato de acuerdos para refrendar la cooperativas actual
entrega la copia en las oficinas de transporte y se le expide una orden de pago por la expedición del título de la cooperativa
se pasa al director para solicitar aprobación
recibe formato de acuerdo para el refrendo de la cooperativa solicitada
lleva la orden de pago a las Finanzas del estado y realiza el pago
recibe el formato autorizado y lo guarda en un disco para enviar al director de proyecto social y luego publicarlo en el periódico oficial
regresa el formato autorizado
regresa con el comprobante de pago
el periódico oficial pública la concesión en aproximadamente 2 semanas
se le entrega una notificación con información referente al trámite realizado para el título de la cooperativa
firma de acuse de recibido y pasa al área de coordinación administrativa
le entrega el título de la cooperativa
FIN
PAGINA 1

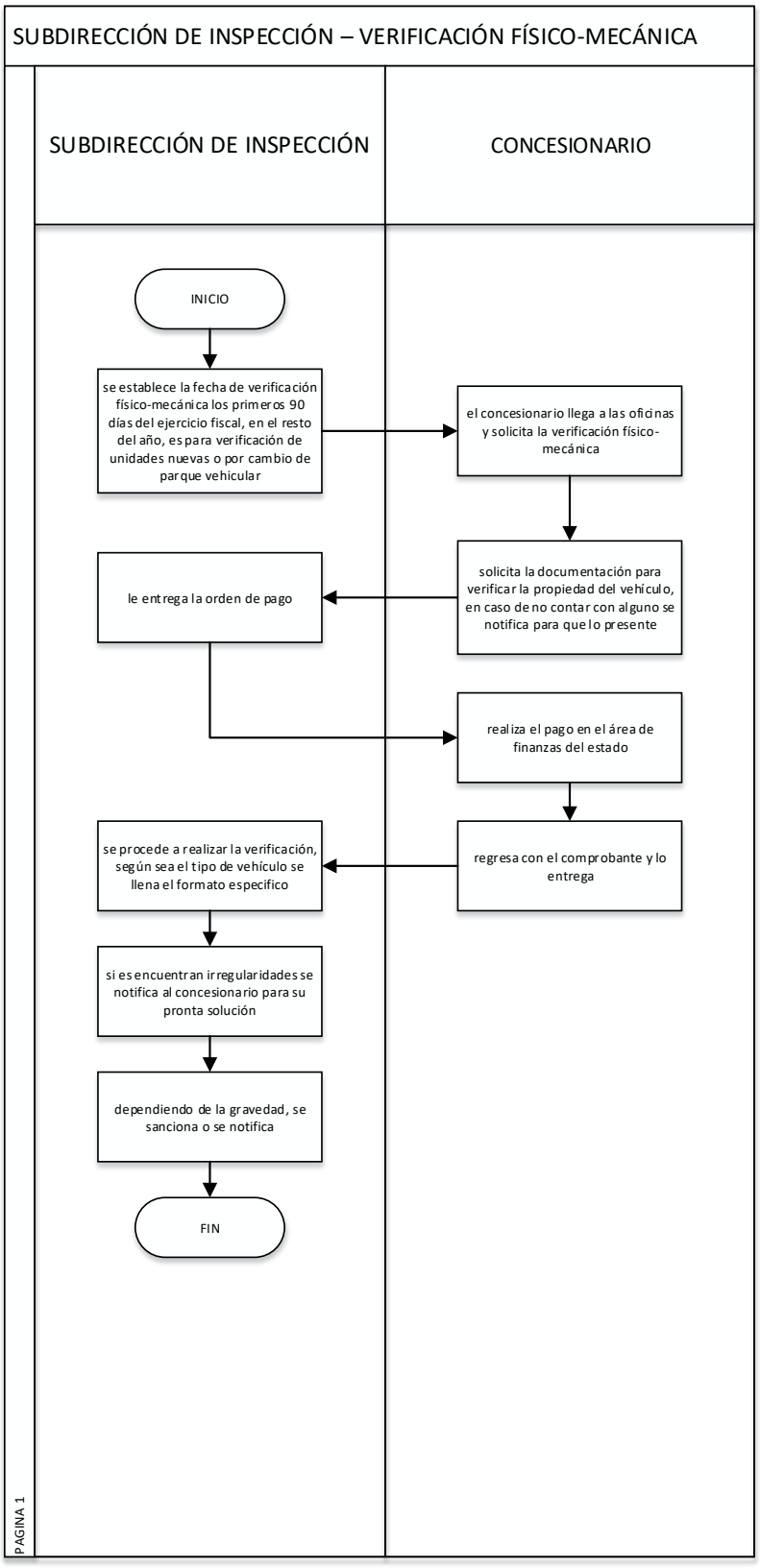

JURÍDICO – TRAMITES ADMINISTRATIVOS
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA
INICIO
se inicia procedimiento cuando hay algún incidente con el personal interno de la dirección de transporte
se investiga y se procede a recabar información para su análisis
se analiza la información
si procede la sanción, se llaman a los involucrados para darle la notificación
puede ser una falta administrativa o en caso de ser un problema mayor, se realiza a darlo a disposición al ministerio público y levantar la demanda
si se encuentra irregularidades en los documentos de transporte público, se realiza la demanda ante el ministerio público y se pone a disposición
en caso de algún robo de las unidades se procede a la demanda ante el ministerio público
se da seguimiento de los casos
FIN
PAGINA 1

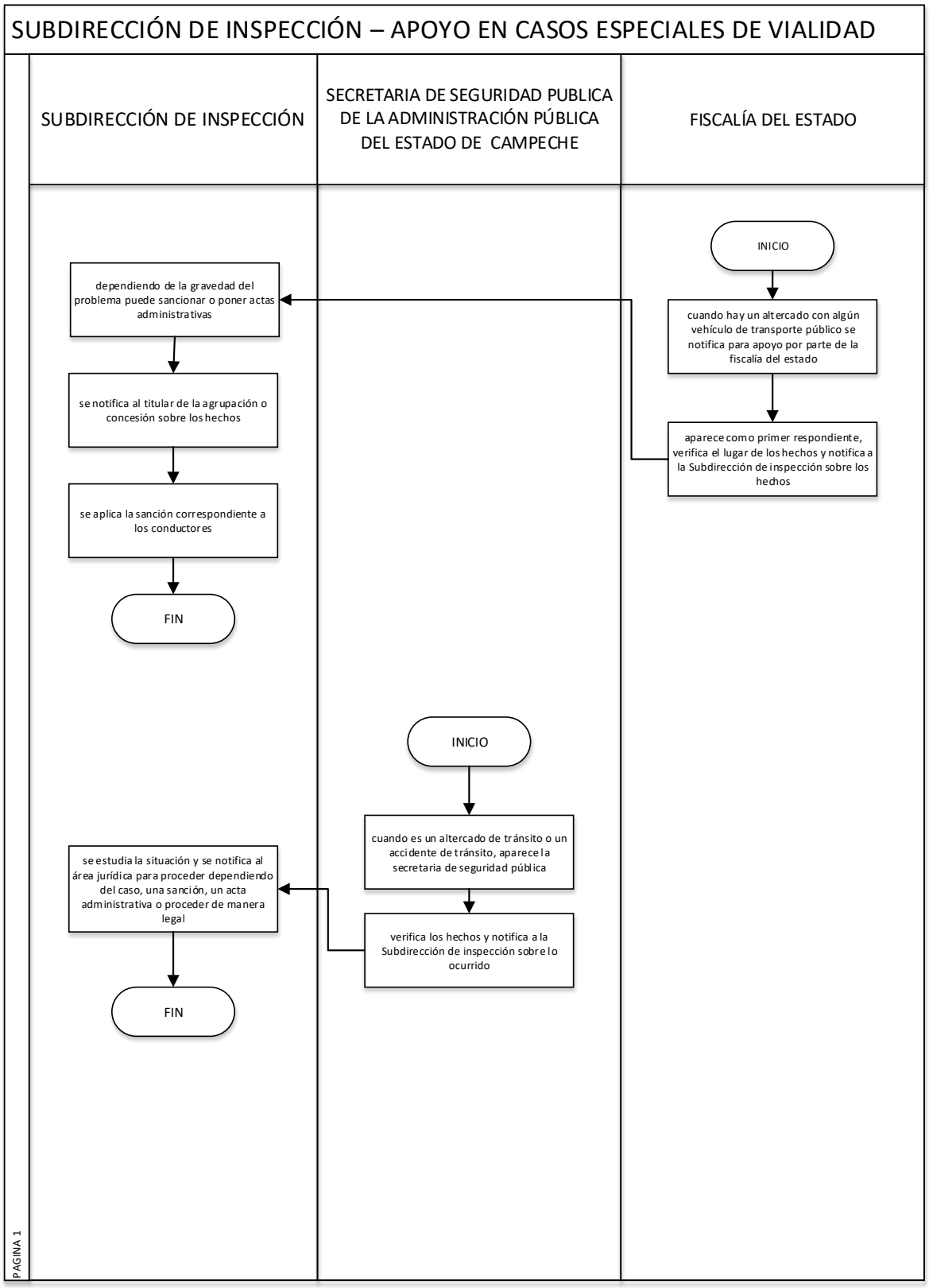
3.5.13 Subdirección de Inspección

	Subdirección de inspección	
	operativos de verificación	
Subdirección de inspección	1	se planea el punto estratégico para realizar los operativos a todas las unidades de transporte posibles
Subdirección de inspección	2	se notifica a la secretaria de seguridad pública y a la fiscalía del estado para el apoyo en los puntos de inspección
secretaria de seguridad pública de la administración pública del estado de Campeche	3	recibe notificación y asigna personal para apoyo
fiscalía del estado	4	recibe notificación y asigna personal para apoyo
Subdirección de inspección	5	se establece la brigada en el punto acordado
Subdirección de inspección	6	solicitan a las unidades que se detengan
Subdirección de inspección	7	se procede a verificar la documentación
Subdirección de inspección	8	si se encuentra alguna irregularidad se procede a realizar la sanción correspondiente, con base a los artículos 46, 47 y 48, de la ley de interior de seguridad pública
Subdirección de inspección	9	de ser necesario es llevado al corralón municipal
Subdirección de inspección	10	si todo se encuentra en orden se finaliza con la inspección. FIN
	Verificación físico-mecánica	
Subdirección de inspección	1	se establece la fecha de verificación físico-mecánica los primeros 90 días del ejercicio fiscal, en el resto del año, es para verificación de unidades nuevas o por cambio de parque vehicular
concesionario	2	el concesionario llega a las oficinas y solicita la verificación físico-mecánica
concesionario	3	solicita la documentación para verificar la propiedad del vehículo, en caso de no contar con alguno se notifica para que lo presente
Subdirección de inspección	4	le entrega la orden de pago
concesionario	5	realiza el pago en el área de finanzas del estado

concesionario	6	regresa con el comprobante y lo entrega
Subdirección de inspección	7	se procede a realizar la verificación, según sea el tipo de vehículo se llena el formato especifico
Subdirección de inspección	8	si es encuentran irregularidades se notifica al concesionario para su pronta solución
Subdirección de inspección	9	dependiendo de la gravedad, se sanciona o se notifica. FIN
		Apoyo en casos especiales de vialidad
		Fiscalía del Estado
fiscalía del estado	1	cuando hay un altercado con algún vehículo de transporte público se notifica para apoyo por parte de la fiscalía del estado
fiscalía del estado	2	aparece como primer respondiente, verifica el lugar de los hechos y notifica a la Subdirección de inspección sobre los hechos
Subdirección de inspección	3	dependiendo de la gravedad del problema puede sancionar o poner actas administrativas
Subdirección de inspección	4	se notifica al titular de la agrupación o concesión sobre los hechos
Subdirección de inspección	5	se aplica la sanción correspondiente a los conductores
		Secretarí a de Seguridad Pública
secretaria de seguridad pública	1	cuando es un altercado de tránsito o un accidente de tránsito, aparece la secretaria de seguridad pública
secretaria de seguridad pública	2	verifica los hechos y notifica a la Subdirección de inspección sobre lo ocurrido
Subdirección de inspección	3	se estudia la situación y se notifica al área jurídica para proceder dependiendo del caso, una sanción, un acta administrativa o proceder de manera legal


SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN – OPERATIVO DE VERIFICACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN
SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE
FISCALÍA DEL ESTADO
INICIO
se planea el punto estratégico para realizar los operativos a todas las unidades de transporte posiblesse notifica a la secretaria de seguridad pública y a la fiscalía del estado para el apoyo en los puntos de inspección
recibe notificación y asigna personal para apoyo
recibe notificación y asigna personal para apoyo
se establece la brigada en el punto acordado
solicitan a las unidades que se detengan
se procede a verificar la documentación
si se encuentra alguna irregularidad se procede a realizar la sanción correspondiente, con base a los artículos 46, 47 y 48, de la ley de interior de seguridad pública
de ser necesario es llevado al coralón municipal
si todo se encuentra en orden se finaliza con la inspección
FIN
PAGINA 1


SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN – VERIFICACIÓN FÍSICO-MECÁNICA
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN
CONCESIONARIO
INICIO
se establece la fecha de verificación físico-mecánica los primeros 90 días del ejercicio fiscal, en el resto del año, es para verificación de unidades nuevas o por cambio de parque vehicular
el concesionario llega a las oficinas y solicita la verificación físico-mecánica
solicita la documentación para verificar la propiedad del vehículo, en caso de no contar con alguno se notifica para que lo presente
le entrega la orden de pago
realiza el pago en el área de finanzas del estado
regresa con el comprobante y lo entrega
se procede a realizar la verificación, según sea el tipo de vehículo se llena el formato especifico
si es encuentran irregularidades se notifica al concesionario para su pronta solución
dependiendo de la gravedad, se sanciona o se notifica
FIN
PAGINA 1


SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN – APOYO EN CASOS ESPECIALES DE VIALIDAD
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN
SECRETARIA DE SEGURIDAD PUBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE
FISCALÍA DEL ESTADO
INICIO
cuando hay un altercado con algún vehículo de transporte público se notifica para apoyo por parte de la fiscalía del estado
aparece como primer respondiente, verifica el lugar de los hechos y notifica a la Subdirección de inspección sobre los hechos
dependiendo de la gravedad del problema puede sancionar o poner actas administrativas
se notifica al titular de la agrupación o concesión sobre los hechos
se aplica la sanción correspondiente a los conductores
FIN
INICIO
cuando es un altercado de tránsito o un accidente de tránsito, aparece la secretaria de seguridad pública
verifica los hechos y notifica a la Subdirección de inspección sobre lo ocurrido
se estudia la situación y se notifica al área jurídica para proceder dependiendo del caso, una sanción, un acta administrativa o proceder de manera legal
FIN
PAGINA 1

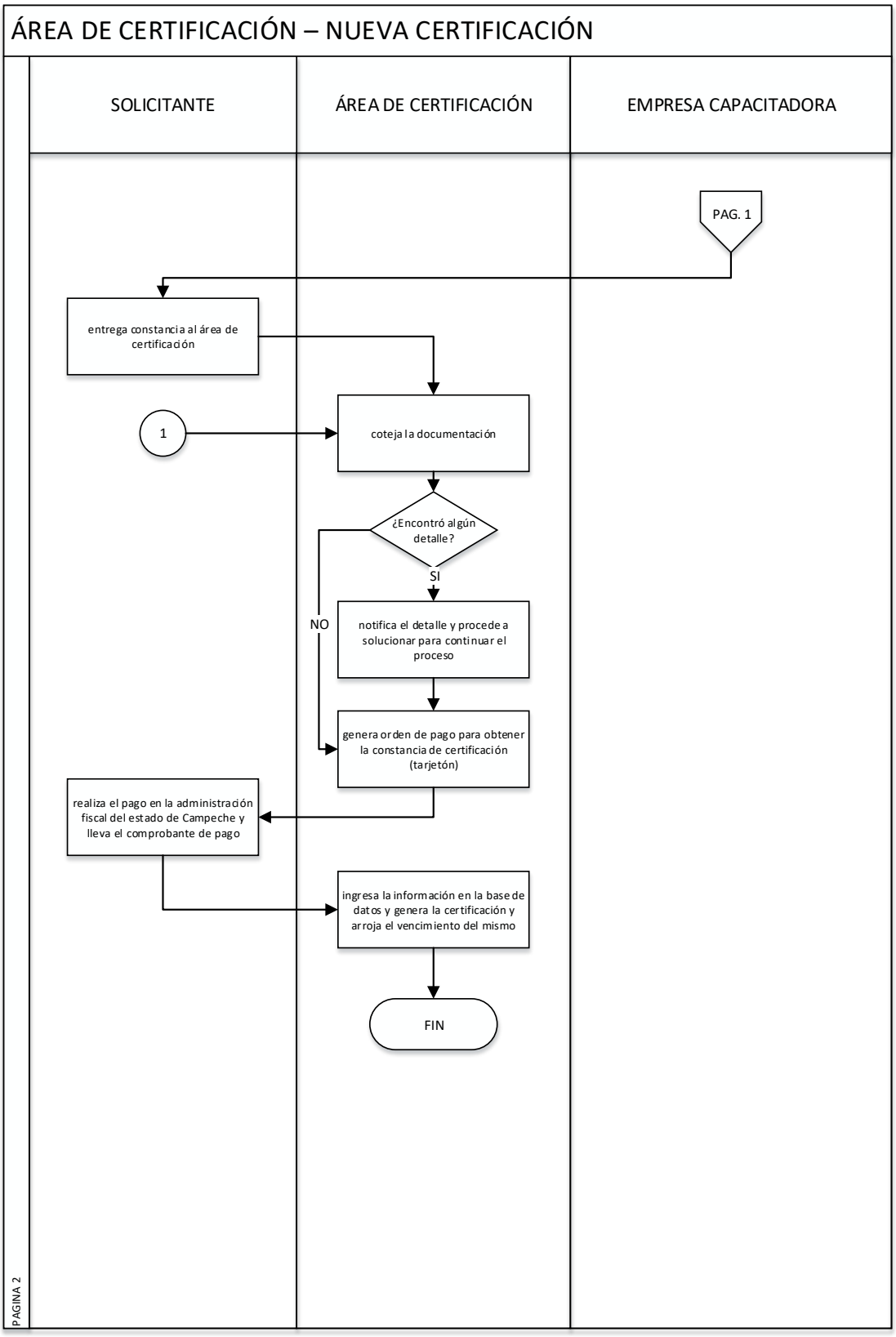
3.5.4 Subdirección de Certificación

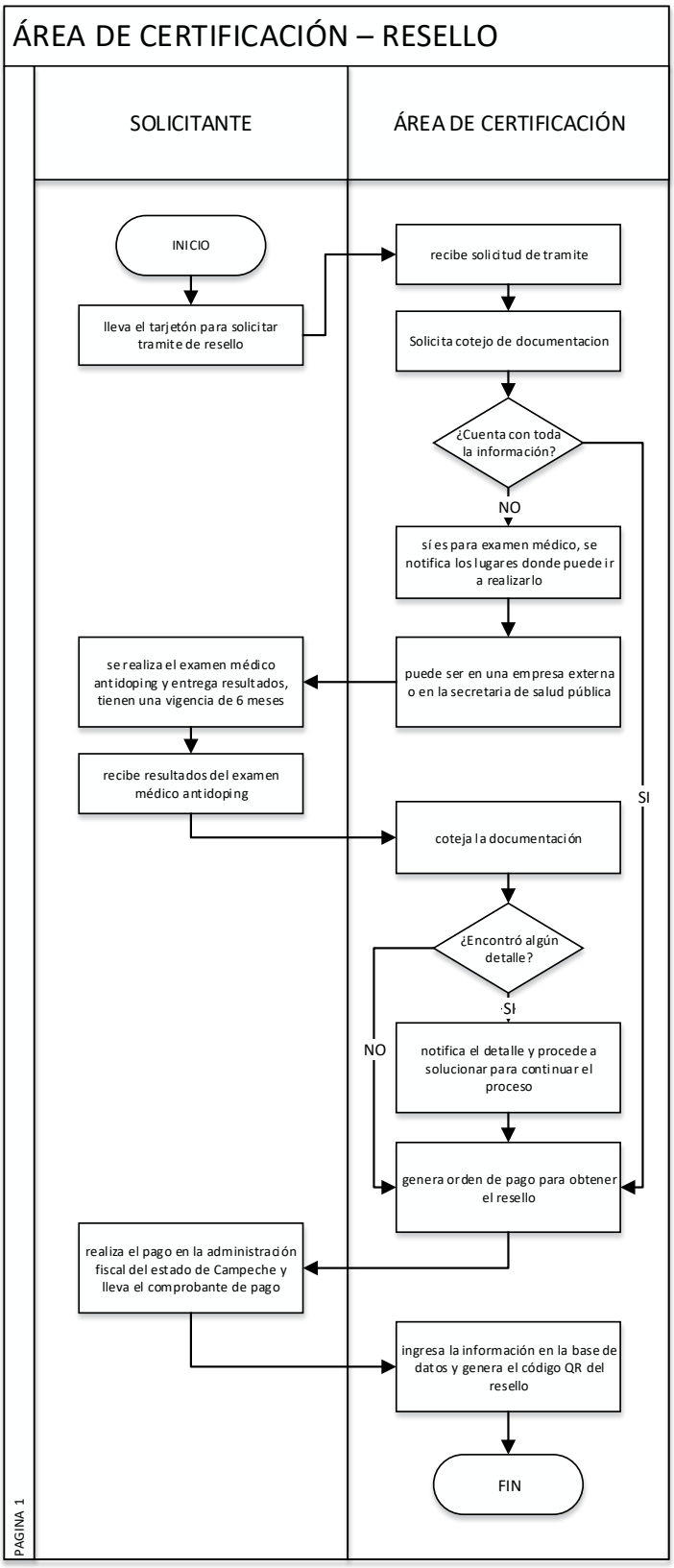
Área de certificación		
Nueva certificación		
solicitante	1	solicita la certificación, dependiendo del tipo, puede ser taxi, mototaxi o transporte colectivo
área de certificación	2	solicita documentación al ciudadano que solicita la certificación
área de certificación	3	cuenta con el título de concesión - si, continuar 5 - No, continuar 4
solicitante	4	deberá tramitar el título de concesión para poder obtener la certificación, FIN
área de certificación	5	se llena el formato con los datos del requirente
área de certificación	6	Es titular de la unidad - Si, continuar 8 - No, continuar 7
área de certificación	7	Solicita carta de recomendación por parte del titular concesionado
área de certificación	8	solicita la siguiente documentación - acta de nacimiento - copia de identificación oficial - copia del RFC - copia del curp - comprobante del ultimo grado de estudio - credencial de chofer - acreditar el examen médico antidoping
área de certificación	9	cuenta con toda la documentación - Si, continuar 21 - No, continuar 10
área de certificación	10	sí es para examen médico, se notifica los lugares donde puede ir a realizarlo
área de certificación	11	puede ser en una empresa externa o en la secretaria de salud pública
solicitante	12	se realiza el examen médico antidoping y entrega resultados, tienen una vigencia de 6 meses
solicitante	13	recibe resultados del examen médico antidoping
solicitante	14	se procede a tomar el curso de capacitación para expedir el certificado (tarjetón)

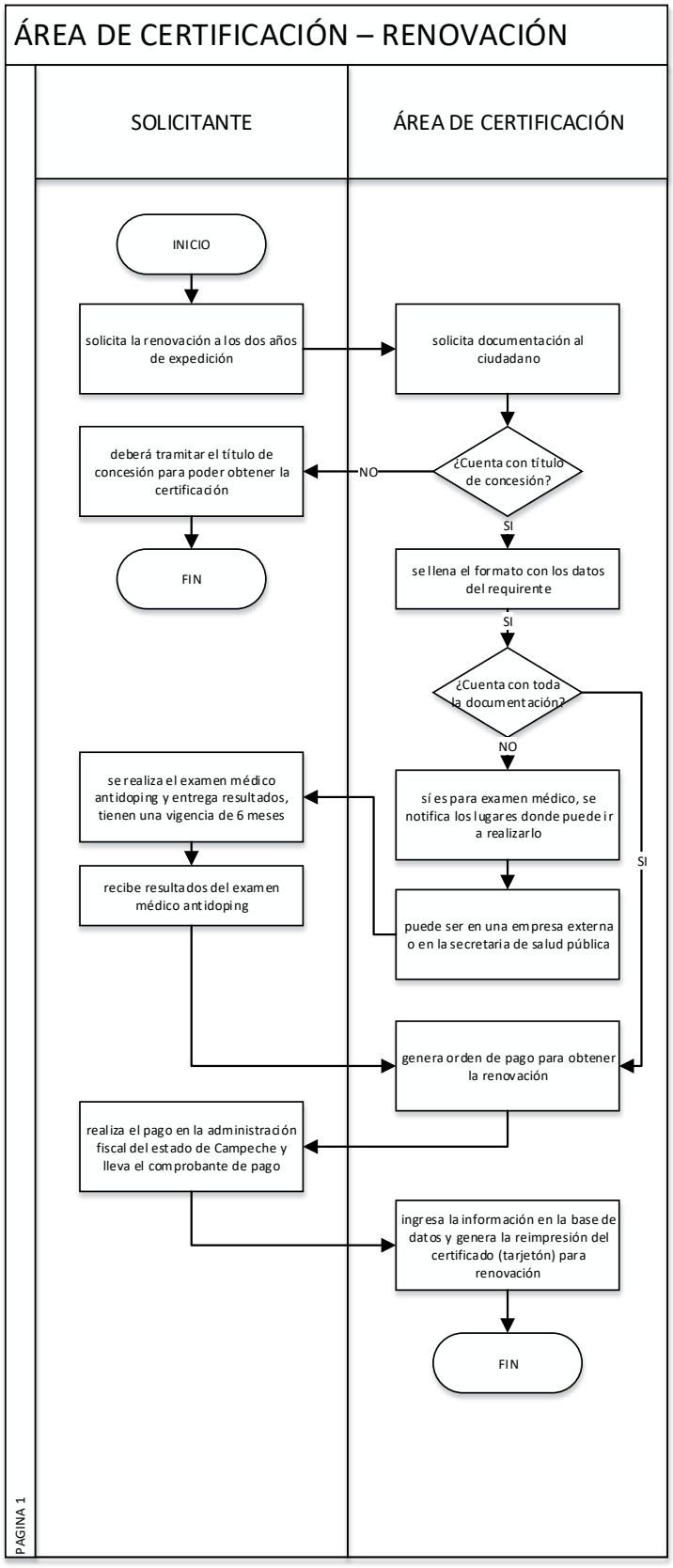
área de certificación	15	se indica dónde ir para tomar el curso de capacitación
empresa capacitadora	16	establece la fecha y el lugar para tomar el curso
solicitante	17	acude a tomar el curso
empresa capacitadora	18	se imparte el curso
empresa capacitadora	19	entrega constancia de finalización del curso
solicitante	20	entrega constancia al área de certificación
área de certificación	21	coteja la documentación, encontró algún detalle - si, notifica el detalle y procede a solucionar para continuar el proceso - No, continuar 22
área de certificación	22	genera orden de pago para obtener la constancia de certificación (tarjetón)
solicitante	23	realiza el pago en la administración fiscal del estado de Campeche y lleva el comprobante de pago
área de certificación	24	ingresa la información en la base de datos y genera la certificación y arroja el vencimiento del mismo
	25	fin
		Resello de tarjetón
área de certificación	1	al año de entregar el tarjetón se realiza un resello
solicitante	2	lleva el tarjetón para solicitar tramite de resello
área de certificación	3	recibe solicitud de tramite
área de certificación	4	solicita la siguiente documentación - acta de nacimiento - copia de identificación oficial - copia del RFC - copia del curp - comprobante del ultimo grado de estudio - credencial de chofer - tarjetón - acreditar el examen médico antidoping
área de certificación	5	cuenta con toda la documentación del examen médico antidoping - Si, continuar 11 - No, continuar 6

área de certificación	6	si es para examen médico, se notifica los lugares donde puede ir a realizarlo
área de certificación	7	puede ser en una empresa externa o en la secretaria de salud pública
solicitante	8	se realiza el examen médico antidoping y entrega resultados, tienen una vigencia de 6 meses
solicitante	9	recibe resultados del examen médico antidoping
área de certificación	10	coteja la documentación, encontró algún detalle? - sí, notifica el detalle y procede a solucionar para continuar el proceso - No, continuar
área de certificación	11	genera orden de pago para obtener el resello
área de certificación	12	realiza el pago en la administración fiscal del estado de Campeche y lleva el comprobante de pago
área de certificación	13	ingresa la información en la base de datos y genera el código QR del resello
	14	fin
		Renovación
solicitante	1	solicita la renovación a los dos años de expedición
área de certificación	2	solicita documentación al ciudadano
área de certificación	3	cuenta con el título de concesión vigente - si, continuar 5 - No, continuar 4
solicitante	4	deberá tramitar el título de concesión para poder obtener la certificación, FIN
área de certificación	5	se llena el formato con los datos del requirente
área de certificación	6	solicita la siguiente documentación - tarjetón - acreditar el examen médico antidoping
área de certificación	7	cuenta con toda la documentación - Si, continuar 12 - No, continuar 8
área de certificación	8	si es para examen médico, se notifica los lugares donde puede ir a realizarlo
área de certificación	9	puede ser en una empresa externa o en la secretaria de salud pública
solicitante	10	se realiza el examen médico antidoping y entrega resultados, tienen una vigencia de 6 meses
solicitante	11	recibe resultados del examen médico antidoping

área de certificación	12	genera orden de pago para obtener la renovación
solicitante	13	realiza el pago en la administración fiscal del estado de Campeche y lleva el comprobante de pago
área de certificación	14	ingresa la información en la base de datos y genera la reimpresión del certificad (tarjetón) para renovación
	15	fin


ÁREA DE CERTIFICACIÓN – NUEVA CERTIFICACIÓN
SOLICITANTE
ÁREA DE CERTIFICACIÓN
EMPRESA CAPACITADORA
PAG. 1
entrega constancia al área de certificación
1
coteja la documentación
¿Encontró algún detalle?
SI
NO
notifica el detalle y procede a solucionar para continuar el proceso
genera orden de pago para obtener la constancia de certificación (tarjetón)
realiza el pago en la administración fiscal del estado de Campeche y lleva el comprobante de pago
ingresa la información en la base de datos y genera la certificación y arroja el vencimiento del mismo
FIN
PAGINA 2

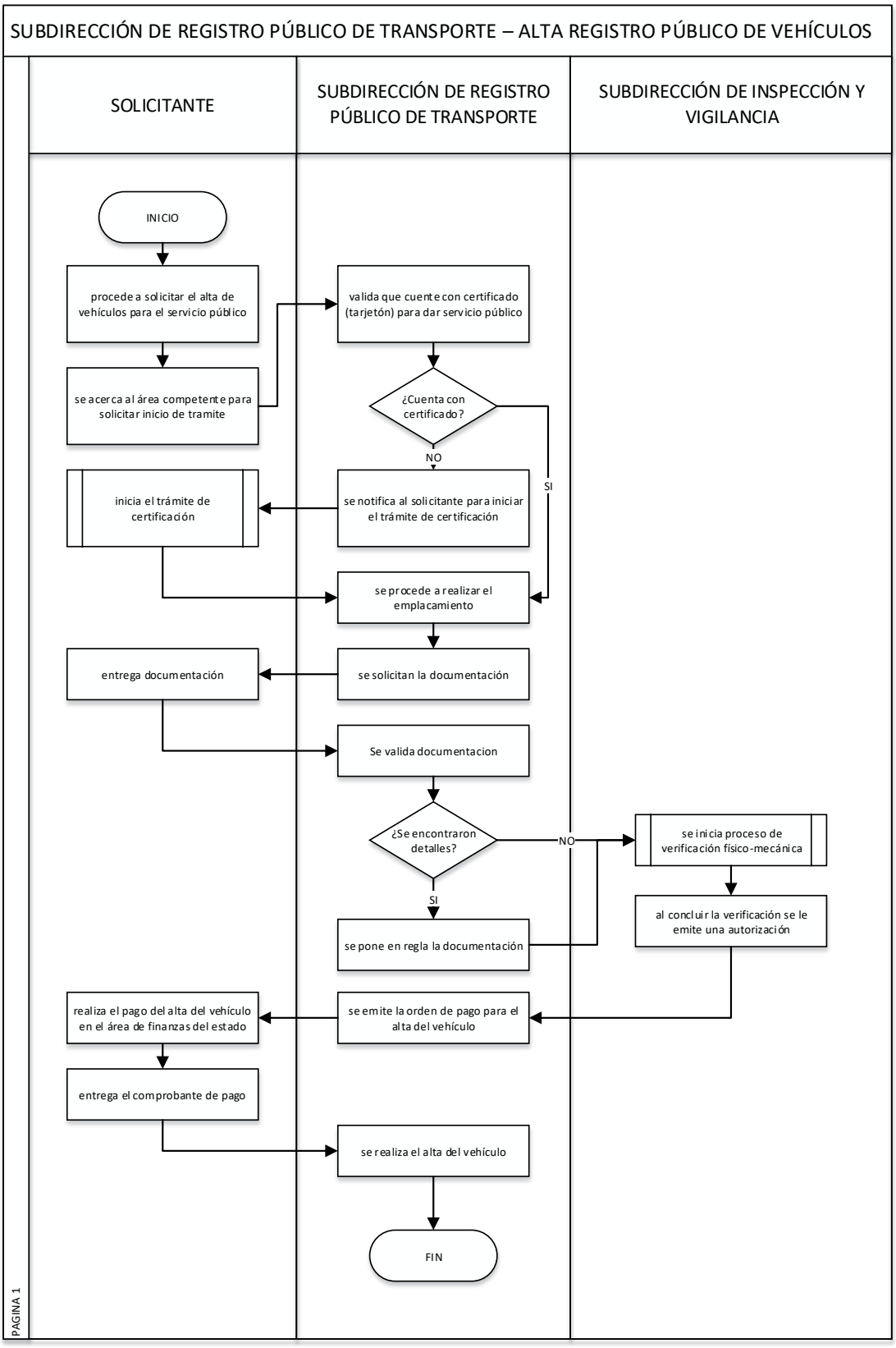

ÁREA DE CERTIFICACIÓN – RESELLO
SOLICITANTE
ÁREA DE CERTIFICACIÓN
INICIO
lleva el tarjetón para solicitar tramite de resello
recibe solicitud de tramite
Solicita cotejo de documentacion
¿Cuenta con toda la información?
NO
SI
sí es para examen médico, se notifica los lugares donde puede ir a realizarlo
puede ser en una empresa externa o en la secretaria de salud pública
se realiza el examen médico antidoping y entrega resultados, tienen una vigencia de 6 meses
recibe resultados del examen médico antidoping
coteja la documentación
¿Encontró algún detalle?
SI
NO
notifica el detalle y procede a solucionar para continuar el proceso
genera orden de pago para obtener el resello
realiza el pago en la administración fiscal del estado de Campeche y lleva el comprobante de pago
ingresa la información en la base de datos y genera el código QR del resello
FIN
PAGINA 1

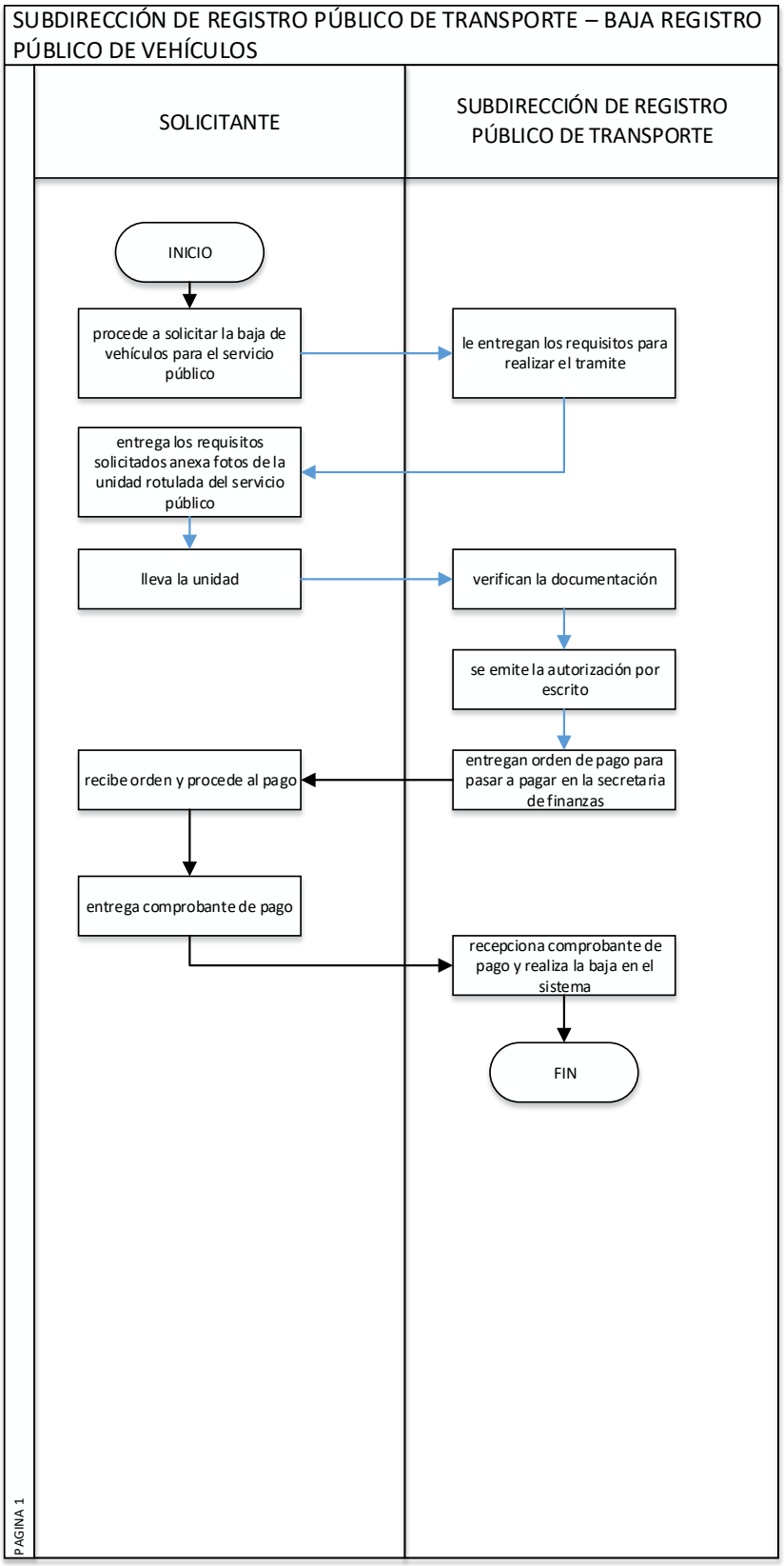

ÁREA DE CERTIFICACIÓN – RENOVACIÓN
SOLICITANTE
ÁREA DE CERTIFICACIÓN
INICIO
solicita la renovación a los dos años de expedición
solicita documentación al ciudadano
deberá tramitar el título de concesión para poder obtener la certificación
NO
¿Cuenta con título de concesión?
SI
FIN
se llena el formato con los datos del requirente
SI
¿Cuenta con toda la documentación?
NO
SI
se realiza el examen médico antidoping y entrega resultados, tienen una vigencia de 6 meses
sí es para examen médico, se notifica los lugares donde puede ir a realizarlo
recibe resultados del examen médico antidoping
puede ser en una empresa externa o en la secretaria de salud pública
genera orden de pago para obtener la renovación
realiza el pago en la administración fiscal del estado de Campeche y lleva el comprobante de pago
ingresa la información en la base de datos y genera la reimpresión del certificado (tarjetón) para renovación
FIN
PAGINA 1

3.5.5 Subdirección de Registro Público

Subdirección de Registro Público de Transporte		
Alta - registro público de vehículos		
solicitante	1	procede a solicitar el alta de vehículos para el servicio público
solicitante	2	se acerca al área competente para solicitar inicio de tramite
Subdirección de registro público de transporte	3	valida que cuente con certificado (tarjetón) para dar servicio público
Subdirección de registro público de transporte	4	cuenta con el certificado - Si, continuar 7 - No, Continuar 5
Subdirección de registro público de transporte	5	se notifica al solicitante para iniciar el trámite de certificación
solicitante	6	inicia el trámite de certificación
Subdirección de registro público de transporte	7	se procede a realizar el emplacamiento
Subdirección de registro público de transporte	8	se solicitan la documentación
solicitante	9	entrega documentación
Subdirección de registro público de transporte	10	se valida, se encontraron detalles: - Si, se pone en regla la documentación continuar 9 - No, continuar 11
Subdirección de inspección y vigilancia	11	se inicia proceso de verificación físico-mecánica
Subdirección de inspección y vigilancia	12	al concluir la verificación se le emite una autorización
Subdirección de registro público de transporte	13	se emite la orden de pago para el alta del vehículo
Solicitante	14	realiza el pago del alta del vehículo en el área de finanzas del estado
Solicitante	15	entrega el comprobante de pago

Subdirección de registro público de transporte	16	se realiza el alta del vehículo con la información de - modelo del vehículo - marca - número de serie de chasis - número de motor - datos del concesionario - número económico - número de licencia - vencimiento - número de póliza de seguro
	17	Fin
		Baja - registro público de vehículos
solicitante	1	procede a solicitar la baja de vehículos para el servicio público
Subdirección de registro público de transporte	2	le entregan los requisitos para realizar el tramite
solicitante	3	entrega los requisitos solicitados anexa fotos de la unidad rotulada del servicio público
solicitante	4	lleva la unidad
Subdirección de registro público de transporte	5	verifican la documentación
Subdirección de registro público de transporte	6	se emite la autorización por escrito
Subdirección de registro público de transporte	7	entregan orden de pago para pasar a pagar en la secretaria de finanzas
solicitante	8	recibe orden y procede al pago
solicitante	9	entrega comprobante de pago
Subdirección de registro público de transporte	10	recepciona comprobante de pago y realiza la baja en el sistema
	11	fin


SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO PÚBLICO DE TRANSPORTE – ALTA REGISTRO PÚBLICO DE VEHÍCULOS
SOLICITANTE
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO PÚBLICO DE TRANSPORTE
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
INICIO
procede a solicitar el alta de vehículos para el servicio público
se acerca al área competente para solicitar inicio de tramite
valida que cuente con certificado (tarjetón) para dar servicio público
¿Cuenta con certificado?
NO
SI
inicia el trámite de certificación
se notifica al solicitante para iniciar el trámite de certificación
se procede a realizar el emplacamiento
entrega documentación
se solicitan la documentación
Se valida documentacion
¿Se encontraron detalles?
NO
SI
se inicia proceso de verificación físico-mecánica
al concluir la verificación se le emite una autorización
se pone en regla la documentación
realiza el pago del alta del vehículo en el área de finanzas del estado
se emite la orden de pago para el alta del vehículo
entrega el comprobante de pago
se realiza el alta del vehículo
FIN
PAGINA 1


SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO PÚBLICO DE TRANSPORTE – BAJA REGISTRO PÚBLICO DE VEHÍCULOS
SOLICITANTE
SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO PÚBLICO DE TRANSPORTE
INICIO
procede a solicitar la baja de vehículos para el servicio público
le entregan los requisitos para realizar el tramite
entrega los requisitos solicitados anexa fotos de la unidad rotulada del servicio público
lleva la unidad
verifican la documentación
se emite la autorización por escrito
entregan orden de pago para pasar a pagar en la secretaria de finanzas
recibe orden y procede al pago
entrega comprobante de pago
recepciona comprobante de pago y realiza la baja en el sistema
FIN
PAGINA 1

4. RESULTADOS DEL ESTUDIO

4.1 VALORACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA

-MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS MIR

Durante el análisis de los documentos normativos revisados como parte del proceso de evaluación, se pudo identificar y analizar que en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se encuentran todos los componentes de servicios que genera el programa y que son necesarios para el cumplimiento del propósito, por cada componente existen actividades ordenadas cronológicamente para su cumplimiento y por consiguiente del propósito del programa; que en la MIR 2017 del programa presupuestario se establece el propósito: "Servicio de transporte público eficiente", el cual está soportado por los componentes, los cuales contribuyen de manera directa a la realización de este y se encuentran redactados como una situación alcanzada y el logro del propósito no está controlado por un único responsable; que la redacción del FIN está claramente especificada y por lo tanto no puede ser susceptibe de diversas interpretaciones en virtud de ser un único objetivo y que las metas de los indicadores están orientadas a impulsar el desempeño y resulta fundamental para la consecución de FIN del Programa.

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS (MIR 2018)

NIVEL DE OBJETIVO	RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	CLARO	RELEVANTE	ECONÓMICO	MONITOREABLE	ADECUADO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	LINEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META
FIN	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los campechanos ampliando la cobertura y la calidad del servicio de transporte público.	Cobertura del servicio de transporte público masivo estatal	(Población con acceso a servicios de transporte público en el año en que se evalúa / Población total del Estado) x 100	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI

PROPOSITO	Servicio de transporte público eficiente	Grado de satisfacción del público usuario del transporte público en la Entidad	(Usuarios satisfechos con el servicio de transporte público / Total de la población usuaria del servicio de transporte público encuestada) x 100	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
PROYECTO/COM-PONENTE	Operadores del servicio público de transporte certificados	Porcentaje de operadores certificados	(Número de operadores certificados / Padrón de operadores) x 100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
	Unidades del transporte público inspeccionados, vigilados y verificados	Porentaje de acciones de inspección, vigilancia y verificación	(Número de acciones realizadas / Número de acciones programadas) x 100	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
	Apoyos económicos al transporte público otorgados	Porcentaje de apoyos económicos otorgados a unidades de transporte adaptado	(Número de apoyos económicos otorgados / Número de apoyos económicos programados) x 100	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
	Trámites legales y de planeación del transporte	Porcentaje de trámites atendidos	(Número de trámites legales + Número de trámites de planeación atendidos / Número de trámites legales + Número de trámites de planeación recibidos) x 100	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
	Registro Público del Transporte actualizado	Porcentaje de expedientes de unidades actualizadas	(Número de expedientes de unidades actualizados / Número de expedientes de unidades existentes) x 100	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI

No obstante, es pertinente señalar lo siguiente:

Observación #1: El indicador de Fin (Población con acceso a servicios de transporte público en el año en que se evalúa / Población total del Estado) x 100) se considera correcto, si embargo, una meta del 100 por ciento se considera irreal, pues la cobertura del servicio público no es del 100 por ciento de a población tal como el supuesto lo señala en este nivel de objetivo dentro de la MIR, mismo que también se considera incorrecto.

Observación #2: Si bien el indicador de Propósito ((Usuarios satisfechos con el servicio de transporte público / Total de la población usuaria del servicio de transporte público encuestada) x 100) se considera correcto, además de ser relevante y adecuado en este tipo de programas, no se cuenta con evidencia de que algún estudio apunte a aportar el resultado en las metas que registra la MIR en el período 2017.

Observación #3: El indicador del Componente 2 ((Número de acciones realizadas / Número de acciones programadas) x 100) se considera incorrecto, debido a que únicamente mide las acciones, mas no en qué medida estas acciones de inspección aportan con respecto a la cobertura del total de la población de unidades del transporte público.

-Inexistencia de Manual de Procedimientos:

Observación #1: No se cuenta con un Manual de Procedimientos que estructure las funciones específicas de los procedimientos y tampoco se cuenta con flujogramas que manifiesten los pasos a seguir para cada proceso ni los controles internos que deben tenerse, por lo que, los procedimientos se realizan estandarizar los pasos y controles que deben llevarse por cada actividad, dependiendo así de la iniciativa de cada empleado de llevar o no sus propios controles, y de realizar o no, las acciones necesarias para lograr los objetivos de la dirección, en lugar de tener un sistema de actividades definido que les permita saber cómo proceder ante las situaciones que se presenten y que pueda ser monitoreado en cada área.

-Evaluación de los Operadores por Empresa Externa:

Si bien, el proceso de certificación de operadores del servicio público de transporte en la Entidad es efectuado a partir de condicionar el servicio en función del cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar un servicio seguro, confiable y eficiente a la ciudadanía, no se considera que éste proceso sea lo suficientemente riguroso, pues el alcance de los cursos no considera una evaluación psicométrica de los operadores, a pesar de ser exigible un examen médico que aseguro el no consumo de estupefacientes.

Lo anterior, considerando las estadísticas mencionadas con anterioridad, relacionadas con los accidentes de tránsito en lo concerniente al servicio público.

-Grado de Consolidación de los Procedimientos

A partir del análisis de las entrevistas realizadas, se pudo identificar lo siguiente:

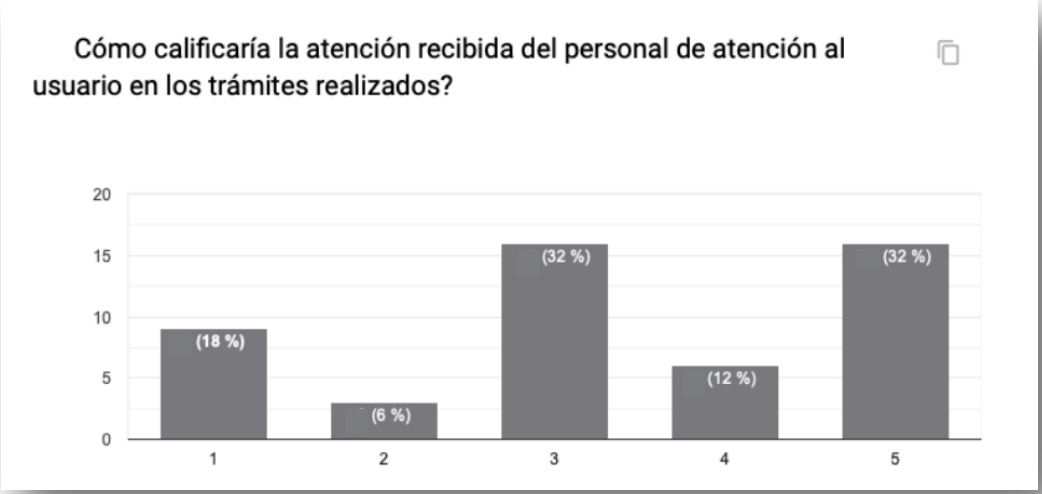
Grado de Consolidación Operativa del Programa

Criterio de valoración	Puntaje			
	Sí (1)	Parcial-Mente (1-3)	No (5)	NA
1) Planeación	Sí			
2)Administración	Sí			
3) Jurídico	Sí	3		
4) Registro Público	Sí			
5) Inspección	Sí			
6) Certificación	Sí			

Observación #1: Se pudo constatar que el área de trámites jurídicos presenta una gran oportunidad de mejora al sistematizar sus controles de atención, ya que si bien cuenta con formatos predeterminados, éstos no se encuentran sistematizados, y, aunque la evidencia revisada arrojó como resultado una correcta aplicación del procedimiento en prueba aleatoria, pese a no contar con manual de procedimientos, no fue posible emitir un reporte sistemático en base de datos que señale el tipo de quejas presentadas, con qué unidades, en qué mes, año y fecha, así como el número de quejas recibidas y atendidas.

-Percepción del Programa en la Población Atendida

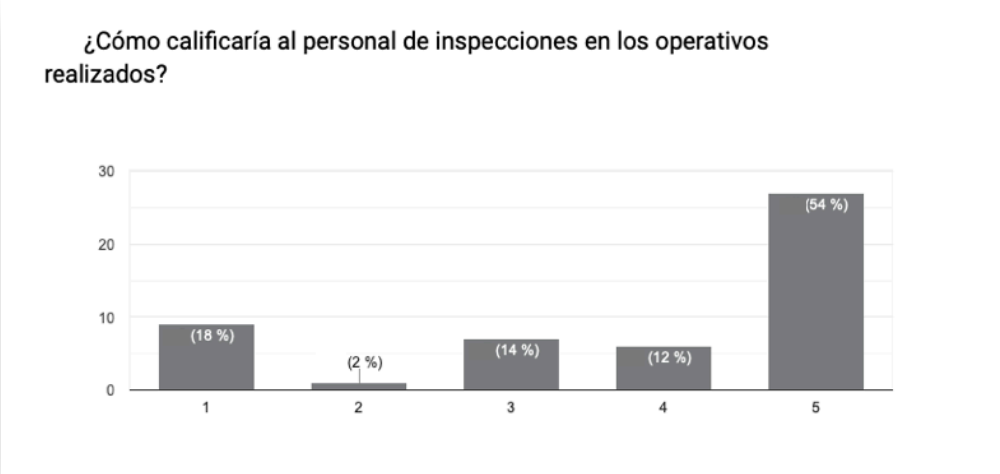
Como parte del modelo de Evaluación de Procesos a través del cual se hizo una revisión exhaustiva del PP103 para determinar el grado de consolidación de los procesos operativos y los posibles cuellos de botella al interior de la ejecución de los diversos procedimientos necesarios para poder hacer entrega de los apoyos a la población atendida, por lo tanto, se realizó una encuesta en los beneficiarios, alcanzando una muestra de 170 encuestas a través de las cuales pudo medirse la percepción de la población atendida con respecto a los procesos del programa y el servicio ofrecido.



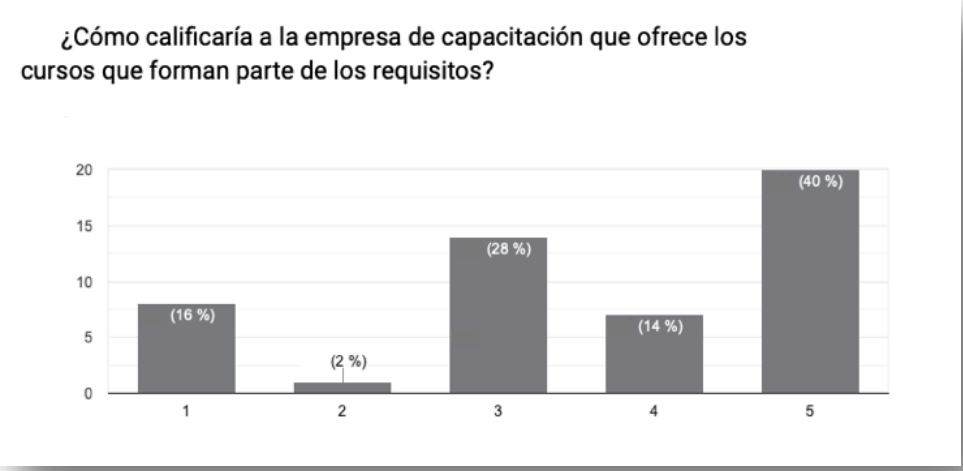
Observación #1: El 18 por ciento de la población encuestada, afirma que el trato del personal en el servicio brindado por el Instituto Estatal de Transporte es excelente, mientras que el 32 por ciento lo califica de deficiente.

Observación #2: En materia de la orientación al ciudadano (operadores y/o concesionarios) con respecto a los trámites a realizar, el 76 por ciento afirma haber recibido una orientación clara y oportuna para realizar sus trámites.

Observación #3: No obstante, al evaluar la percepción del beneficiario en términos de los tiempos en la duración de los trámites el 98 por ciento afirmó ser excesivamente tardados.



Observación #4: Un dato importante arrojado comor esultado del estudio, radica en la calificación que otorga el beneficiario al personal de inspección, registrando un 54 por ciento que lo califica como deficiente, frente a un 18 por ciento que lo califica como excelente.



Observación #5: Por otra parte, a la empresa que brinda la capacitación durante el proceso de trámites de manera anual en la población atendida por el programa, el 40 por ciento la califica como deficiente, frente a un 16 por ciento que la califica como excelente.

5. CONCLUSIONES DEL PROGRAMA

5.1 CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

En este apartado, el Equipo Evaluador considera suficiente el suministro de información como base de insumo para la realización de la Evaluación, tal como puede observarse a continuación:

ÁREA RESPONSABLE	GRADO DE DISPONIBILIDAD
Subdirección Administrativa	ALTO
Subdirección de Planeación	ALTO
Subdirección Jurídica	ALTO
Subdirección de Inspecciones	ALTO
Subdirección de Certificaciones	ALTO
Subdirección de Registro Público	ALTO

5.2 CONCLUSIONES

El planteamiento que da origen al Programa es correcto en sus Políticas y Lineamientos; asimismo, identifica correctamente el problema que desea atacar, lo cual se hace evidente en el Programa Institucional de Movilidad Urbana (IET 2016-2021).

La Matriz de Indicadores para Resultados presenta algunas inconsistencias en sus metas a nivel de FIN, indicdores a nivel de Propósito y Componentes, que impiden obtener una medición clara del Programa.

El proceso de acreditación de los operadores del servicio público es laxo, pues no existe un dictamen de las evaluaciones realizadas más allá de los exámenes médicos y el haber tomado el curso de capacitación.

No se cuenta con un Manual de Operaciones y Procedimientos que permita estandarizar todos los procesos, especialmente el de Inspecciones.

La evidencia disponible indica que, se carece de la información necesaria y suficiente sobre el contenido específico y detallado de quejas y denuncias atendidas a través de una base de datos que permita analizar el tipo de reportes levantados en los operadores de transporte público a partir de las denuncias ciudadanas.

Los tiempos de respuesta, así como el servicio del personal de atención y de inspecciones necesita presentan una calificación no del todo satisfactoria en los resultados de las encuestas.

Finalmente, las observaciones y hallazgos identificados coinciden tanto en las revisiones del Programa a nivel de gabinete, como de campo a través de pruebas aleatorias de comprobación de los procedimientos y con los resultados de las encuestas a beneficiarios que fueron aplicadas.

5.3 RECOMENDACIONES

- Tener un expediente electrónico y base de datos con la información básica de las quejas atendidas por parte de la ciudadanía en el área de la Subdireccion Jurídica
- Hacer una revisión y ajustes de los objetivos, metas e indicadores del Programa
- Integrar el Manual de Procedimientos a nivel institucional
- Evaluar la percepción del usuario final en términos de la satisfacción del servicio de transporte público en el Estado
- Revisar el proceso de acreditación de los operadores a través de la empresa externa
- Revisar los tiempos de respuesta durante la realización de trámites con los operadores
- Actualizar el diagnóstico institucional a partir de un levantamiento de información que permita saber de forma precisa el total de la población que es usuaria del transporte público y del total de viajes aproximados por día para contar con indicadores de movilidad que permitan tener una cobertura aproximada del servicio de transporte público en la Entidad.

6. ANEXOS

ANEXO I. ANÁLISIS FODA DEL PROGRAMA

FORTALEZAS

-El PP103 está vinculado con el Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021 hasta nivel de línea de acción.

-El Diseño del Programa es congruente con la política estatal, nacional y sectorial, así como con los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Agenda Post Desarrollo 2015.

-La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) cumple con los criterios técnicos de diseño, reflejando el desempeño de la operatividad del Programa.

-De igual forma, la problemática que atiende el Programa cuenta con un análisis y una justificación teórica que documenta que la intervención que está llevando a cabo el Programa es la más adecuada.

OPORTUNIDADES

-Debe considerarse la realización de una Evaluación Integral para medir el efecto del programa a lo largo del tiempo en la población atendida y obtener un estudio prospectivo sobre el futuro en temas de movilidad urbana en el Estado.

DEBILIDADES

-La Matriz de Indicadores para Resultados presenta algunas inconsistencias en sus metas a nivel de FIN, indicadores a nivel de Propósito y Componentes, que impiden obtener una medición clara del Programa.

-El proceso de acreditación de los operadores del servicio público es laxo, pues no existe un dictamen de las evaluaciones realizadas más allá de los exámenes médicos y el haber tomado el curso de capacitación.

-No se cuenta con un Manual de Operaciones y Procedimientos que permita estandarizar todos los procesos, especialmente el de Inspecciones.

-La evidencia disponible indica que, se carece de la información necesaria y suficiente sobre el contenido específico y detallado de quejas y denuncias atendidas a través de una base de datos que permita analizar el tipo de reportes levantados en los operadores de transporte público a partir de las denuncias ciudadanas.

-Los tiempos de respuesta, así como el servicio del personal de atención y de inspecciones necesita presentan una calificación no del todo satisfactoria en los resultados de las encuestas.

ANEXO II. RECOMENDACIONES DEL PROGRAMA

A) CONSOLIDACIÓN

NÚMERO CONSECUTIVO	PROCESO	SITUACIÓN ACTUAL (HALLAZGO O PROBLEMA DETECTADO)	RECOMEN-DACIÓN	PRINCIPALES RESPONSABLE DE LA IMPLE-MENTACIÓN	EFECTOS POTENCIALES ESPERADOS	NIVEL DE PRIORIZACIÓN (ALTO, MEDIO, O BAJO)*
1	Administración	No se cuenta con un manual de procedimientos	Tener un manual de operaciones	Subdirección de Administración	Estandarización de los procesos	Alto
2	Planeación	No se cuenta con una medición del grado de satisfacción de la población en general con respecto al servicio de transporte público	Realizar un levantamiento de información	Subdirección de Planeación	Datos estadísticos para mejorar la operación del programa	Alto
3	Planeación	La MIR presenta algunas inconsistencias y no es conocida por el personal de las diversas subdirecciones	Ajustar la MIR	Subdirección de Administración	Cumplimiento de obligaciones de transparencia	Medio
4	Planeación	El diagnóstico no incluye un análisis o referencias del total de la población usuaria del transporte público y el número de viajes aproximados que sirvan de insumo en la planeación de rutas aunque para cada modificación de rutas se han estudios	Realizar un estudio de movilidad que permita cuantificar el número de viajes aproximados	Subdirección de Planeación	Mayor confiabilidad de la información sectorial	Alto

B) REINGENIERÍA DE PROCESOS

Número Consecutivo	Proceso	Situación actual (hallazgo o problema detectado)	Recomendación	Principales responsable de la imple-mentación	Metas y efectos potenciales esperados	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
1	Actualización del Padrón de Quejas	No se puede emitir un reporte del padrón de quejas a una fecha determinada	Sistematizar los Padrones por medio de programas digitales informáticos	Subdirección jurídica	Tener confiabilidad, historial, y calidad de la información para consulta y uso	Alto
2	Certificación	No es posible obtener evidencia de alguna evaluación psicométrica de los operadores de transporte, a pesar de que los contenidos de los cursos tratan aspetos psiciológicos	Realizar exámenes psicométricos estandarizados y sistematizados como una empresa de transporte privado	Subdirección de Certificación	Mayor confiabilidad en los servicios, así como reducción de accidentes	Alto