



# Evaluación Específica



Programa **Anual** de  
**Evaluación 2020**

## Programa **Transportación Terrestre**

Secretaría de Bienestar Social del Estado de Durango





# Evaluación Específica

---



Programa **Anual** de  
**Evaluación 2020**

## Programa Transportación Terrestre

Secretaría de Bienestar Social del Estado de Durango

## Evaluación Específica del Programa Transportación Terrestre

Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango  
Blvd. de las Rosas #151  
Fraccionamiento Jardines de Durango  
C.P. 34200  
Durango, Durango

Citación sugerida:

Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango. Evaluación Específica del Programa Transportación Terrestre: inevap, 2020.

# DIRECTORIO

## INSTITUTO DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DEL ESTADO DE DURANGO

**Consejo General** **Juan Gamboa García**  
Consejero

**Isaura Leticia Martos González**  
Consejera

**Emiliano Hernández Camargo**  
Consejero

**Coordinaciones** **Karla Gabriela Chávez Verdín**  
Coordinadora de Administración y  
Finanzas

**Fátima Citlali Cisneros Güereca**  
Coordinadora de  
Vinculación

**Sergio Humberto Chávez Arreola**  
Coordinador de la Política de  
Evaluación

**Omar Ravelo Rivera**  
Coordinador de Seguimiento de la  
Evaluación

**Equipo técnico de  
la evaluación** Daniel Frayre Larreta  
Yulia Lizeth Rodríguez Martínez



## Resumen Ejecutivo

El Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango (Inevap) es el organismo constitucional autónomo encargado de realizar y coordinar las evaluaciones de las políticas y programas públicos que operan los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, los órganos constitucionales autónomos, los municipios y las entidades paraestatales y paramunicipales del estado de Durango. El propósito del Inevap es generar información para mejorar las intervenciones públicas a partir del trabajo independiente, objetivo, transparente, colaborativo y de calidad.

Los Lineamientos Generales para la Evaluación de las Políticas Públicas y de los Programas Presupuestarios del Estado de Durango vigentes<sup>1</sup>, establecen las bases para el cumplimiento de las funciones de evaluación del Inevap. De esta manera, se establece que las acciones de evaluación deben apegarse a los modelos de términos de referencia que emita el Inevap, los cuales definen la intervención pública, instrumentos, acciones, resultados y alcances que sean objeto de la evaluación.

El objetivo del presente ejercicio es valorar la consistencia de los procesos y la efectividad de la gestión para lograr los resultados del Programa Transportación Terrestre (PTT) de la Secretaría de Bienestar Social del Estado de Durango (SEBISED) para el ejercicio fiscal 2019 concluido.

El PTT asume como responsabilidad otorgar un subsidio en el costo del boleto de transportación a todas aquellas personas en estado de pobreza, marginación, vulnerabilidad y asimismo, por cuestiones escolares, laborales, humanitarias o cuyas condiciones de vida no se encuentren en los niveles mínimos de bienestar social; y que tengan urgente o grave necesidad de viajar, sobre todo en circunstancias de salud y humanitarias, a algún estado de la república, municipios del estado de Durango [...].

Para el ejercicio fiscal 2019 se generaron 5,635 órdenes de servicio, distribuidos en 797 beneficiarios, de los cuales 425 fueron del sexo femenino y 372 del sexo masculino donde el 72.75 % de la población beneficiaria se trasladó por razones médicas, y el 27.25% restante por razones humanitarias, con un monto subsidiado de 6,066,086.75 y una aportación de los beneficiarios de 349,604.50.

### *Principales hallazgos*

**La intervención sí define la problemática social que fue detectada para generar la intervención y la cadena de resultados que será necesaria para lograr su objetivo; sin embargo, aun cuando el PTT describe en que consiste el subsidio que brinda, no hay claridad respecto al procedimiento que deben de seguir los usuarios para acceder a dicho apoyo.** Los criterios para determinar el valor del subsidio son determinados por la

---

<sup>1</sup> Disponibles en: <https://www.inevap.org.mx/nosotros>

Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social, en conjunto con las Subsecretarías y titular de la SEBISED. Son quienes deciden qué porcentaje de subsidio se le brindará a cada uno de los beneficiarios, también dependiendo en todo momento de la asignación de presupuesto que tenga el Programa, y de la documentación entregada por cada uno de los solicitantes. Sin embargo, más allá de saber que se podrá brindar hasta un 100% del subsidio por las razones antes mencionadas, no se hace mención en cuales casos se brindará un porcentaje menor al indicado, aun cuando se proporcione toda la documentación solicitada en las ROP. Por lo tanto, no se identificó ningún documento donde se describan cuáles son los criterios específicos por los cuales se determinará el valor mínimo y máximo del subsidio, ni tampoco se especifica bajo qué criterios un beneficiario podrá acompañarse de más personas y hasta cuál será su máximo.

Por otro lado, se identificó que en el caso de cuestiones médicas, muchos de los beneficiarios son apoyados en múltiples ocasiones, ya que requieren un seguimiento médico continuo, dependiendo del padecimiento o servicio que requieran, por lo tanto, cada vez que un beneficiario realiza el trámite de solicitud del subsidio, este lo realiza como si fuera por primera vez, es decir, hace el llenado de solicitud y entrega la papelería correspondiente; considerando que quizás pueda solicitar el apoyo múltiples veces cada mes, por lo que se visualiza como área de oportunidad definir criterios para este proceso en específico, así como su simplificación.

Es importante mencionar que, el Programa no cuenta con ventanillas únicas en los municipios para la recepción de las solicitudes por parte de los usuarios, por lo que tienen que trasladarse a la SEBISED para realizar el trámite personal.

**La intervención sí utiliza mecanismos que le permitan estimar los recursos necesarios para la implementación y que se encuentran alineados con sus objetivos; sin embargo, respecto a la programación de la disponibilidad de los recursos, la planeación y estimación se limita solamente al pago del contrato adjudicado al proveedor que brinda el servicio de transportación terrestre.** Como parte de la planeación de operación del Programa, la SEBISED la ejecuta tomando como referencia el ejercicio fiscal anterior, ya que por lo general son los mismos usuarios que frecuentemente siguen beneficiándose del Programa año tras año. En este sentido, una vez que se concluye con esta planeación se prosigue con el procedimiento de licitación pública nacional o bien con adjudicación directa para contratar al prestador del servicio de transportación terrestre.

A pesar de que el Programa reconoce su proceso de planeación empíricamente, este no se encuentra documentado, por lo tanto, es recomendable que la intervención determine la participación de los actores involucrados, definición de acciones por semana o mes, municipio y razón de traslado con el fin de reducir la incertidumbre y minimizar el riesgo en la operación del PTT.



**Los procesos de operación del Programa conducen eficazmente al logro de sus objetivos; sin embargo, no se identificó evidencia documentada acerca de la disposición de los procesos de la gestión del Programa.** Como parte del seguimiento y supervisión a los medios de transporte utilizados por el Programa, existe un área de verificación oficial y extraoficial por parte de la SEBISED. En la primera se realiza la supervisión de servicio que ofrece el proveedor, así como de los medios de transporte utilizados; y en la segunda, seguimiento a cuestiones de anomalías que pudieran surgir durante el transcurso del tiempo en que se brinda el servicio; sin embargo, no fue proporcionada información más específica referente a la operación de dicho comité. De igual manera, no fue proporcionada información referente a la cantidad de medios de transporte y las condiciones en las que se encontraron durante el último periodo registrado, así mismo, el Programa no documenta las rutas, días disponibles de operación, el tipo de transporte, capacidad total, entre otros, sino que las realiza de manera empírica.

Por otro lado, dentro del padrón de beneficiarios, no se identificaron las características socioeconómicas de sus beneficiarios recopiladas a través de la encuesta socioeconómica que aplica el Programa a cada uno de los usuarios, tales como: edad, escolaridad, ocupación, ingreso mensual, estado civil, entre otros. Como parte de los beneficiarios que son trasladados por razones médicas, se identificó que no existe homologación en los términos utilizados, es decir, en el padrón de beneficiarios se utiliza el campo «médico» haciendo referencia a consultas médicas; el campo «hemodiálisis», así como el campo «cancerología» haciendo referencia a pacientes que requieren esos tratamientos; sin embargo, se utilizan diferentes términos para un mismo beneficiario, generando confusión de cuál fue la principal y verdadera razón del motivo de traslado. Para el caso de los beneficiarios que solicitaron el subsidio por razones humanitarias, en la categoría «otros motivos» no se especifican cuáles son las subcategorías de esta razón de traslado; a saber, dentro de las ROP del PTT se mencionan que podrán ser por asuntos judiciales, asuntos de fallecimiento de un familiar, entre otros; sin embargo, no se tiene información sistematizada de la cantidad de beneficiarios que estuvieron dentro de esas subcategorías.

**La intervención no evalúa y monitorea los avances y resultados del Programa, ya que algunos de los objetivos establecidos en la MIR no son claros y susceptibles de ser medibles.** El Programa cuenta con el instrumento «encuesta de satisfacción» para identificar la percepción en la calidad del servicio proporcionado a los beneficiarios, desde la atención brindada por la SEBISED, así como de la brindada por el proveedor del servicio de transportación terrestre; sin embargo, no se identifican estrategias sobre el uso de los resultados arrojados por este mecanismo.

Finalmente, en cuanto a los indicadores del Programa, se identificó que estos no son medibles y relevantes para monitorear los resultados de la intervención, ya que algunos de los objetivos establecidos en la MIR no son claros y susceptibles de ser medibles. Partiendo de lo anterior, es conveniente establecer indicadores de operación que permitan conocer y verificar las condiciones en la que opera el PTT, así como medir la calidad de su servicio.

## Contenido

Resumen Ejecutivo .....	5
Siglas y acrónimos.....	9
Glosario .....	9
Introducción.....	10
Características del Programa.....	12
I. Modelo del PTT.....	14
II. Planeación del PTT .....	17
III. Gestión del PTT.....	26
IV. Resultados del PTT.....	37
Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.....	43
Propuestas de recomendaciones y observaciones .....	44
Conclusiones y valoración final .....	47
Referencias.....	51
Anexos .....	52
1. Gastos en los hogares, 2018 .....	52
2. Formatos del PTT.....	54
3. Procesos clave de la operación del PTT.....	58
4. Cobertura de atención del PTT .....	64
5. Indicadores PTT.....	70
6. Operaciones presupuestales del PTT .....	77

## Siglas y acrónimos

<b>Inevap</b>	Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango
<b>CONEVAL</b>	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
<b>SEBISED</b>	Secretaría de Bienestar Social del Estado de Durango
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>MIR</b>	Matriz de Indicadores para Resultados
<b>PTT</b>	Programa Transportación Terrestre
<b>CRIT</b>	Centro de Rehabilitación e Inclusión Infantil Teletón
<b>ROP</b>	Reglas de Operación
<b>ASM</b>	Aspectos Susceptibles de Mejora

## Glosario

<b>Análisis de gabinete</b>	Conjunto de actividades que involucra el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública y/o información que proporcione la dependencia o entidad responsable del programa o fondo sujeto a evaluación.
<b>Diagnóstico</b>	Documento de análisis que busca identificar el problema que se pretende resolver y detallar sus características relevantes, y de cuyos resultados se obtienen propuestas de atención.
<b>Evaluación</b>	Análisis sistemático y objetivo de una intervención pública cuya finalidad es determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como la eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.
<b>Hallazgo</b>	Evidencias obtenidas de una o más evaluaciones para realizar afirmaciones basadas en hechos que pueden ser fortalezas, oportunidades, debilidades y/o amenazas.
<b>Propuesta de recomendaciones y observaciones</b>	Sugerencias emitidas por el equipo evaluador derivadas de los hallazgos identificados en evaluaciones, cuyo propósito es contribuir a la mejora.

## Introducción

México de manera similar a otros países en desarrollo, presenta dificultades propias de una transición económica que agudiza la pobreza y la marginación. Las crisis económicas, sociales y políticas, suelen impactar con mayor fuerza en las condiciones de vida de la población vulnerable. En los últimos años, se ha registrado un decremento en el nivel de calidad de vida de quienes menos tienen. De acuerdo con cifras del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) correspondientes al año 2018, el 41.9% de la población vivió en condiciones de pobreza y el 7.4% en condiciones de pobreza extrema. Mientras que, a nivel local, en el mismo año, 37.3% de la población vivió en condiciones de pobreza y el 2.2% en condiciones de pobreza extrema.

Así mismo, conforme a las cifras antes mencionadas, más de la cuarta parte de la población del estado de Durango no dispone de ingresos suficientes para adquirir los bienes y servicios que requieren para satisfacer sus necesidades, y no ejercen al menos uno de los siguientes derechos sociales: educación, acceso efectivo a los servicios de salud, a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, a servicios básicos de la vivienda y acceso a la alimentación.

Por lo anterior, para los casos en los que la población requiera trasladarse dentro del estado y/o al interior de la república por razones tanto médicas, como de cualquier índole personal, la falta de un ingreso suficiente genera un limitado acceso a dichas zonas geográficas.

En el mismo contexto, en el caso de la carencia del acceso efectivo a los servicios de salud, la falta de acceso universal y de cobertura universal a ella, afecta en mayor medida a las personas que viven en condiciones de mayor vulnerabilidad, de tal manera que la importancia que esta tiene en las personas y en su estado de bienestar no puede ser cuestionable. Desde hace tiempo, en México se ha trabajado por colocar el sistema de salud en un estatus de universalidad. El modelo de atención abre la posibilidad para la atención y las condiciones para otorgar los servicios de salud a la población en general, dejando de lado la exclusión y/o inequidad.

Es así como se habla de que exista la condición de que las personas, sin distinción, puedan satisfacer su necesidad de atención médica, lo que hace pensar, en que la preocupación por sí misma es la de cumplir la disponibilidad, es decir, contar con centros de atención médica, servicios de salud y personal que atiendan las necesidades de la población.

Si bien es cierto que la disponibilidad es importante, hay otros elementos que se deben considerar para que sea efectiva. Se debe clarificar que el ofrecer un servicio no es sinónimo de que las personas puedan hacer uso de él. En la accesibilidad a los servicios de atención médica interactúan condiciones como la distancia, los horarios de atención, las barreras económicas para cubrir el costo del transporte y cualidad individuales para demandar servicios. Por ejemplo, son diferentes las necesidades de atención de una persona que vive en la costa a la que vive en la sierra. La geografía manda y determina el estado de salud de sus poblaciones, así como los problemas de accesibilidad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en la actualidad, 800 millones de personas dedican al menos un 10% del presupuesto familiar a sufragar los gastos de salud de los progenitores o de un hijo u otro pariente enfermo. Para casi 100 millones de personas, estos gastos son lo bastante elevados como para abocarlas a la extrema pobreza, forzándolas a sobrevivir con apenas 35 pesos (1.90 dólares) o incluso menos al día.

La presente evaluación es llevada a cabo de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos Generales para la Evaluación de las Políticas Públicas y de los Programas Presupuestarios en el Estado de Durango vigentes, ya que estos establecen las bases para el cumplimiento de las funciones de evaluación establecidas en la Ley que Crea el Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango.

El análisis de la evaluación consta de cuatro secciones donde se da respuesta a preguntas de investigación, además de la presente introducción, alcance de la evaluación, descripción del Programa, conclusiones, recomendaciones y anexos. En la primera sección busca responder el modelos de subsidio que sigue la intervención; la segunda sección busca conocer con se desarrolla la planeación del Programa; la tercera sección busca analizar los procesos claves de la gestión del Programa, así como los mecanismos utilizados para garantizar la calidad del servicio; y la cuarta sección busca conocer los mecanismos para identificar la percepción en la calidad del servicio por parte de los usuarios, así como los instrumentos y mecanismos de medición de la intervención para el monitoreo y evaluación del logro de los resultados de la intervención.

Finalmente, se efectúa un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, para concluir con una serie de elementos enmarcados en la propuesta de recomendaciones y observaciones. Todo esto con la finalidad de generar mediante la utilización de criterios técnicos y evidencia, información relevante, útil y oportuna para mejorar la toma de decisiones.

## Características del Programa

La Secretaría de Bienestar Social del Estado de Durango (SEBISED) es el ente ejecutor del Programa Transportación Terrestre, tendiendo como responsable de su operación a la Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social. La intervención opera desde el año 2011, tomando en cuenta que la SEBISED es la dependencia del Ejecutivo Estatal responsable de planear, programar, ejecutar y evaluar la política de desarrollo social y humano en la Entidad<sup>2</sup>.

De acuerdo con las Reglas de Operación (ROP) del PTT vigentes, su objetivo es «otorgar un subsidio en el costo del boleto de transportación a todas aquellas personas en estado de pobreza, marginación, vulnerabilidad y asimismo, por cuestiones escolares, laborales, humanitarias o cuyas condiciones de vida no se encuentren en los niveles mínimos de bienestar social; y que tengan urgente o grave necesidad de viajar, sobre todo en circunstancias de salud y humanitarias, a algún estado de la república, municipios del estado de Durango [...]»

El subsidio consiste en brindar un descuento en el costo del boleto de transportación, ya sea en su modalidad de viaje sencillo o redondo a los ciudadanos en el estado de Durango en estado de pobreza y que requieran viajar por cuestiones de salud o humanitarias. La persona que requiera tramitar dicho subsidio deberá llenar la solicitud ante la SEBISED especificando el motivo por el cual necesita viajar, fecha de salida, destino, nombre de cada una de las personas que solicitan el servicio y la declaración de cuál es su condición de vulnerabilidad, marginación, laboral o de pobreza. Así mismo, deberá anexar a la solicitud, la identificación oficial con fotografía y Clave Única de Registro de Población (CURP), tanto del solicitante, como de cada uno de los acompañantes, si fuera el caso. Los beneficiarios del Programa deberán cumplir con las siguientes características (ver tabla 1).

Es posible alinear el PTT a los objetivos 2.1 y 2.4 del eje Bienestar del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; a los objetivos 1 y 6 del eje Gobierno con Sentido Humano y Social del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022; así como al objetivo 2 del Programa Sectorial de Desarrollo Social 2017-2022.

En adición, es importante mencionar que la intervención fue evaluada en el año 2018 por el Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango (Inevap), teniendo como resultado la emisión de seis Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

---

<sup>2</sup> Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Durango. DEC. 195 P.O. No. 97 del 5 de diciembre de 2019.

**Tabla 1.**  
**Criterios de elegibilidad y requisitos para acceder al PTT.**

#	Características
1	Que el candidato o los candidatos a beneficiarios se encuentren en estado de pobreza, marginación, vulnerabilidad o cuyas condiciones de vida no se encuentren en los niveles mínimos de desarrollo social. Así mismo, por cuestiones escolares, laborales, humanitarias.
2	Que se demuestre la urgencia o grave necesidad de viajar, sobre todo en circunstancias de salud y humanitarias, como pueden ser las siguientes: atención médica o terapéutica y que requiera o no, acompañante para que lo auxilie en el viaje; fallecimiento de un familiar cercano; diligencia judicial; caso imprevisto de fuera mayor y de carácter humanitario.
3	En caso de necesidades médicas, serán consideradas aquellas que presenten documentos que justifiquen plenamente su apoyo. Los cuales pueden ser: carnet de citas de la institución de salud foránea; hoja de traslado; copia de justificante que respalde el apoyo; agenda de citas del Centro de Rehabilitación e Inclusión Infantil Teletón (CRIT); oficio de solicitud del centro estatal de cancerología, cardiología, hemodiálisis o similar de gravedad.
4	Se atenderán preferentemente solicitudes de las personas que presentan carencias, pertenecientes a los siguientes grupos: menores de edad; adultos mayores; personas con discapacidad; jefas de familia; y estudiantes radicados en el interior del estado.

Fuente: Reglas de operación del Programa Subsidio a Transportación Terrestre vigentes.

Para el ejercicio fiscal 2019, el presupuesto asignado al PTT fue de \$5,000,000 pesos, sin ninguna variación respecto al año pasado. Por lo tanto, es importante mencionar que, el recurso asignado al programa desde el año 2011 hasta la fecha no ha presentado aumento; sin embargo, el número de usuarios solicitantes sí han ido en incremento a través de los años, por lo que para los gestores de la intervención esto ha presentado un gran reto en la optimización del recurso disponible y que cada vez puede ser más limitado.

## **I. Modelo del PTT**

### **1. ¿Cuál es el modelo de subsidio que sigue el Programa?**

En las Reglas de Operación del PTT se describe que se podrá otorgar un subsidio en el costo del boleto de transportación terrestre, a todas aquellas personas en estado de pobreza, marginación, vulnerabilidad que requieran viajar a cualquier parte de la república mexicana por cuestiones médicas y humanitarias<sup>3</sup>; estando sujeto a la suficiencia presupuestal con la que cuente la intervención al momento de brindar el apoyo. El porcentaje del descuento a brindar dependerá de la SEBISED; sin embargo, se establece que para el caso de los usuarios del CRIT de Gómez Palacio se podrá otorgar hasta un 100% al solicitante, así mismo a los acompañantes, si fuese el caso; hasta un 100% a los solicitantes que requieran atención médica previamente justificada con la documentación mencionada en el tabla 1; y todos los demás casos que se soliciten y estén considerados a obtener un 100% a criterio de la SEBISED.

Durante la entrevista realizada a los gestores del Programa, se mencionó que los criterios para determinar el valor del subsidio son determinados por la Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social, en conjunto con las Subsecretarías y titular de la SEBISED. Son quienes deciden qué porcentaje de subsidio se le brindará a cada uno de los beneficiarios, y como se mencionó en el párrafo anterior, dependiendo en todo momento de la asignación de presupuesto que tenga el Programa, y de la documentación entregada por cada uno de los solicitantes. Sin embargo, más allá de saber que se podrá brindar hasta un 100% del subsidio por las razones antes mencionadas, no se hace mención en cuales casos se brindará un porcentaje menor al indicado, aun cuando se proporcione toda la documentación solicitada en las ROP. Por lo tanto, el equipo evaluador no identificó ningún documento que haya sido proporcionado por los gestores del Programa, donde se describan cuáles son los criterios específicos por los cuales se determinará el valor mínimo y máximo del subsidio, ni tampoco se especifica bajo qué criterios un beneficiario podrá acompañarse de más personas y hasta cuál será su máximo.

En otro contexto, en el documento ya mencionado, se especifica que la cobertura del PTT está orientado preferentemente a grupos de personas que presenten carencias, tales como: menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad, jefas de familia, y estudiantes radicados en el interior del estado. Mientras que en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se menciona que el área de enfoque del Programa estará orientado a la población en pobreza, priorizando la atención a personas que requieran urgente o grave necesidad de viajar, en circunstancias de salud y humanitarias.

Para el periodo fiscal 2019, el Programa tuvo una cobertura total de 797 beneficiarios, de los cuales 425 fueron del sexo femenino y 372 masculino, donde el 72.75% de la población fue beneficiada por razones médicas, y el 27.25% restante por razones humanitarias.

---

<sup>3</sup> Excluyendo fronteras y playas.



Cabe mencionar que, en el caso de cuestiones médicas, muchos de los beneficiarios son apoyados en múltiples ocasiones, ya que requieren un seguimiento médico continuo, dependiendo del padecimiento o servicio que requieran<sup>4</sup>. En este sentido, se identificó que cada vez que un beneficiario realiza el trámite de solicitud del subsidio, este lo realiza como si fuera por primera vez, es decir, hace el llenado de solicitud y entrega la papelería correspondiente, considerando que quizás pueda solicitar el apoyo múltiples veces cada mes, por lo que se visualiza como área de oportunidad definir criterios para este proceso en específico, así como su simplificación.

La entrega del subsidio al beneficiario no es de manera monetaria, sino a través de un descuento en el costo total del boleto, y dicho servicio de transportación terrestre es brindado a través de una empresa privada contratada por la Secretaría, mediante un proceso de licitación y/o adjudicación directa<sup>5</sup>. Para el caso de los beneficiarios que no se les apoye con el 100% del subsidio, estos deberán hacer el pago restante en la SEBISED, por el medio de pago que más se le facilite<sup>6</sup>. Sin embargo, este procedimiento no se describe en ningún documento; lo que podría generar confusión en los usuarios para acceder al apoyo del Programa.

Es importante mencionar que, el Programa no cuenta con ventanillas únicas en los municipios para la recepción de las solicitudes por parte de los usuarios, por lo que tienen que trasladarse a la SEBISED para realizar el trámite personal. Esto se justifica desde la parte de que en el convenio que se tiene con el proveedor se establecen que las salidas a cualquier destino estipulado en el contrato deberá de ser desde Durango; sin embargo, es importante considerar la probabilidad de que muchos solicitantes pueden no cumplir con los requisitos para acceder al programa, y el trasladarse desde su municipio de origen a la capital podría generar un gasto adicional a su bolsillo, incluso aun cuando estos cumplieran con los requisitos establecidos, puede que el día en que requieran el servicio de traslado no sea el mismo día en el que realizan el trámite de solicitud.

La manera en cómo los usuarios conocen el procedimiento para acceder al Programa es a través de la información que brindan en ventanilla única ubicada en la jefatura de Atención y Participación Ciudadana de la SEBISED, así como de las áreas de trabajo social de muchos de los hospitales a los cuales se trasladan los beneficiarios, sobre todo en temas médicos: cancerología, hemodiálisis y Centro de Rehabilitación e Inclusión Infantil Teletón (CRIT)<sup>7</sup>. De igual manera, no se identificó que el Programa genere algún tipo de convocatoria para comunicar de forma específica de cómo la ciudadanía puede acceder a los beneficios de la intervención, solo se generan las Reglas de Operación; sin embargo, el acceso a este documento poder estar limitado por la ciudadanía que desconoce de medios digitales, así como limitado acceso a internet.

---

<sup>4</sup> Beneficiarios que son pacientes del CRIT, pacientes que necesitan hemodiálisis, entre otros.

<sup>5</sup> Este tema se profundizará en la pregunta tres de este documento.

<sup>6</sup> Los pagos pueden ser efectuados por los siguientes medios: efectivo, transferencia electrónica, bancaria, entre otras.

<sup>7</sup> Sistema Privado de rehabilitación infantil más grande del mundo y tiene un modelo de rehabilitación integral centrado en la familia.

A manera de contexto, en el año 2018 los gastos monetarios trimestrales en los hogares por cuestiones de transporte en el estado de Durango fueron de 2,743,136.00, con un gasto promedio de 1,618.28, lo cual representa al 19% del total de los gastos a los que incurre la población para cubrir sus necesidades primarias y secundarias (anexo 1).

Finalmente, aun cuando en las ROP del PTT se describe en que consiste el subsidio que brinda la intervención, no hay claridad respecto al procedimiento que deben de seguir los usuarios para acceder a dicho apoyo.

## II. Planeación del PTT

### 2. ¿Cómo se desarrolla la planeación del PTT?

La planeación representa la búsqueda creativa, organizada, sistemática y comprometida de incidir sobre el futuro. Planear implica formular escenarios y determinar objetivos y metas; estrategias y prioridades; asignar recursos; responsabilidad y tiempos de ejecución; coordinar esfuerzos; evaluar etapas; resultados; y asegurar el control de los procesos (Miklos, 1998). La planeación es importante porque reduce la incertidumbre y minimiza el riesgo, ya que a través de este proceso se prevén los cambios y se señala como se va a reaccionar en caso de que lleguen, para disminuir considerablemente los riesgos que afecten la forma negativa al Programa.

De acuerdo con la entrevista realizada a los gestores del Programa, se comentó que como parte de la planeación de rutas, la SEBISED la ejecuta tomando como referencia el ejercicio fiscal anterior, ya que por lo general son los mismos usuarios que frecuentemente siguen beneficiándose del Programa año tras año. En este sentido, una vez que se concluye con esta planeación se prosigue con el procedimiento de licitación pública nacional o bien con adjudicación directa para contratar al prestador del servicio de transporte terrestre<sup>8</sup> (dichos procedimientos se explicarán con mayor profundidad en la pregunta 3). En el primer procedimiento mencionado se realiza una descripción general de los servicios que se necesitarán, y se establece la planeación de rutas antes mencionada; lo anterior, referente a la cobertura de atención de los destinos posiblemente a emplear en el periodo fiscal vigente. En el caso del año 2019, la planeación de cobertura se conformó de la siguiente manera (tabla 3).

**Tabla 3.**  
**Planeación de cobertura del servicio de transporte terrestre, 2019**

Número de partida	Destino	Número de Viajes	
		Sencillo	Redondo
1	Santa Clara	0	2
2	Vicente Guerrero	0	2
3	Mezquital	0	6
4	Villa Ocampo	0	5
5	Rodeo	0	12
6	El Salto, Pueblo Nuevo	0	2
7	Santiago Papasquiaro	0	7
8	Tlahualilo	0	7
9	Guanaceví	0	11
10	Las Nieves	0	4
11	Yerbaníz	0	6
12	Guadalupe Victoria	0	3
13	San Juan Del Río	200	500

<sup>8</sup> Solo existe un contrato con un proveedor por el periodo fiscal vigente para garantizar el servicio de transporte terrestre.

**Continuación de la tabla 3.**

**Planeación de cobertura del servicio de transportación terrestre, 2019**

Número de partida	Destino	Número de Viajes	
		Sencillo	Redondo
14	San Lucas De Ocampo	100	200
15	Gómez Palacio	100	3720
16	Torreón, Coahuila	0	40
17	Ciudad de México	0	100
18	Monterrey, Nuevo León	0	60
19	Guadalajara, Jalisco	0	40
20	Cd. Acuña, Coahuila	0	10
21	Chihuahua, Chihuahua	0	15
22	Puebla, Puebla	0	6
23	Cd. Juárez, Chihuahua	10	0
24	Querétaro, Querétaro	0	5
25	Aguascalientes, Ags	0	15
26	León, Guanajuato	2	0
27	Río Grande, Zacatecas	0	30

Fuente: Reporte de cobertura de atención en municipios y base para la licitación pública nacional para el servicio de transportación terrestre.

La empresa participante en cualquiera de los procedimientos antes mencionados deberá de realizar una propuesta económica y establecer los precios por persona en cada destino de traslado. En este caso, la empresa a la cual se le adjudicó el contrato definió los precios como se mencionan a continuación, teniendo como punto de partida la ciudad de Durango.

**Tabla 4.**

**Precios por persona y destino de traslado, 2019**

Partida	Destino	Costo por persona en viaje redondo
1	Durango - Santa Clara	420.00
2	Durango - Vicente Guerrero	190.00
3	Durango - Mezquital	400.00
4	Durango - Villa Ocampo	850.00
5	Durango - Rodeo	650.00
6	Durango - El Salto, Pueblo Nuevo	260.00
7	Durango - Santiago Papasquiari	700.00
8	Durango - Guanaceví	1,000.00
9	Durango - Las Nieves	750.00
10	Durango - Guadalupe Victoria	240.00
11	Durango - San Juan del Río	300.00
12	Durango - San Lucas de Ocampo	300.00
13	Durango - Gómez Palacio	650.00
14	Durango - Torreón	650.00
15	Durango - Ciudad de México	2,400.00
16	Durango - Monterrey	1,750.00
17	Durango - Guadalajara	2,100.00

**Continuación de la tabla 4.**  
**Precios por persona y destino de traslado, 2019**

<b>Partida</b>	<b>Destino</b>	<b>Costo por persona en viaje redondo</b>
18	Durango – Chihuahua	1,950.00
19	Durango – Puebla	2,650.00
20	Durango – Ciudad Juárez	2,500.00
21	Durango – Querétaro	2,400.00
22	Durango – Aguascalientes	1,450.00
23	Durango – León	1,700.00
24	Durango – Fresnillo	750.00
25	Durango – Villa Unión	250.00
26	Durango – San Luis Potosí	1,450.00
27	Durango – Culiacán	1,750.00
28	Durango – Ciudad Obregón	2,400.00
29	Durango - Tepehuanes	800.00
30	Durango – El Oro	820.00
31	Durango – Indé	700.00
32	Durango – Nombre de Dios	140.00
33	Durango – Saltillo	1,450.00
34	Durango – Peñón Blanco	390.00

Fuente: Contrato del servicio de transportación terrestre.

Los gestores de Programa comentaron que, como parte de la planeación de cobertura en el año 2019, el Programa inició con el servicio en 3 municipios: San Juan del Río, Pánuco de Coronado y Poanas y concluyó en 16 municipios; sin embargo, con base al padrón de beneficiarios, se identificó que el PTT comenzó su cobertura de atención en los municipios antes mencionados, así como en: Durango, Guanaceví, Nuevo Ideal, Mezquital, Vicente Guerrero, Nombre de Dios y Lerdo; y finalizó con 20 municipios.

Como parte de la planeación de logística, se explicó que cuando los beneficiarios requieren ser trasladados al CRIT en Gómez Palacio, la empresa privada a la cual se le adjudica el contrato de servicio, proporciona un camión por la cantidad de pacientes para trasladarlos de ciudad de Durango a su destino, el cual contará con un médico general certificado para atender personas en situación de discapacidad, mismo que deberá conocer y actualizar el expediente médico de los beneficiarios, y deberá realizar un reporte médico antes SEBISED de los viajes realizados semanalmente al CRIT.

Aunado a lo anterior, se comentó que en el caso de los beneficiarios que requieran trasladarse fuera del estado, tendrán que transportarse al punto de salida, en este caso la ciudad de Durango; para el caso de los usuarios que requieran trasladarse a Gómez Palacio por cuestiones médicas, como el CRIT, cancerología, hemodiálisis, existen rutas de traslado desde ciertos municipios a la ciudad de Durango; dicho servicio también es cubierto por el proveedor, quien se encarga de realizar la logística y cubrir las rutas, en ocasiones dependiendo del caso, con previa coordinación de la SEBISED. Sin embargo, no fue brindada información respecto a esta logística de rutas y días de operación.

Por otro lado, los responsables de la intervención comentaron que, cuando existan casos donde un usuario requiera trasladarse a un destino que no se encuentra dentro las rutas establecidas en el contrato con el proveedor; el caso se revisa, se valora y en caso de que se acepte la solicitud, la Secretaría se comunica con el proveedor para que se esté brinde el servicio de traslado al destino establecido.

Respecto a la programación de la disponibilidad de los recursos, se reconoce que el presupuesto asignado al programa para su operación es el mismo año tras año, pero los gastos de operación son variantes; sin embargo, el 100% del recurso va asignado al pago del contrato adjudicado al proveedor, por lo que su planeación y estimación se limita a este único proceso.

A pesar de que el Programa reconoce su proceso de planeación empíricamente, este no se encuentra documentado, por lo tanto, es recomendable que la intervención determine la participación de los actores involucrados, definición de acciones por semana o mes, municipio y razón de traslado con el fin de reducir la incertidumbre y minimizar el riesgo en la operación del PTT.

### 3. ¿Cuál es la participación del Programa para definir los criterios y requisitos de licitación?

La SEBISED, con apoyo en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango y con fundamento en el artículo 17 fracción I, inciso a; realiza una convocatoria cada año mediante el documento «bases para la licitación pública nacional del servicio de transportación terrestre» para que empresas legalmente constituidas, participen en el proceso de licitación pública nacional relativa a la contratación del servicio de transportación terrestre.

**Figura 1.**  
**Elementos de las bases para la licitación del servicio de transporte terrestre.**

<b>Capítulo I</b> Descripción general de los servicios de licitación	<b>Capítulo VII</b> Elaboración y entrega de proposiciones	<b>Capítulo XIII</b> Declaración del concurso desierto
<b>Capítulo II</b> Evaluación de proposiciones	<b>Capítulo VIII</b> Acto de recepción y apertura de proposiciones	<b>Capítulo XIV</b> Cancelación del concurso
<b>Capítulo III</b> Requisitos para participar en la licitación	<b>Capítulo IX</b> Elaboración del dictamen	<b>Capítulo XV</b> Inconformidades
<b>Capítulo IV</b> Procedimiento de la licitación	<b>Capítulo X</b> Descalificación de participantes	<b>Capítulo XVI</b> Sanciones y penas
<b>Capítulo V</b> Inscripción y entrega de bienes	<b>Capítulo XI</b> Notificación del fallo	<b>Capítulo XVII</b> Modificaciones de las bases
<b>Capítulo VI</b> Junta de aclaraciones	<b>Capítulo XII</b> Suscripción del contrato	

Fuente: Bases para la licitación del servicio de transportación terrestre.

Dentro del documento antes mencionado, se describe de manera general tomando en cuenta el ejercicio inmediato anterior, la planeación de cobertura del servicio de transportación terrestre que será empleado durante el tiempo establecido y que brindará la empresa a la cual se le adjudique el contrato de dicho servicio, especificando los destinos, así como el número de viajes que se realizarán durante dicho periodo, tal y como se describió en la tabla 3 de la pregunta anterior.

También se especifican los requisitos necesarios para participar en la licitación: podrán participar todas las empresas legalmente constituidas y que se encuentren con el registro vigente en el padrón de proveedores del Gobierno de Estado de Durango, o bien, con constancia expedida por la Secretaría de Contraloría; cada participante deberá de entregar

en sobre, la fianza o giro bancario<sup>9</sup>, cheque certificado o cheque de caja a nombre de la Secretaría de Finanzas y de Administración del Estado de Durango (SFA) por el equivalente al 5% del monto total de su propuesta.

De igual manera, se especifica que el objetivo de la contratación del servicio es para subsidiar un transporte público de calidad para trasladar personas en situación de discapacidad al CRIT de la ciudad de Gómez Palacio, para recibir rehabilitación profesional, así como a los ciudadanos que justifiquen emergencias médicas y requieran traslados a distintos puntos del estado o del país, en caso de extrema urgencia con necesidad humanitaria.

El proveedor contratado, considerando que estará transportando usuarios semanalmente al CRIT, deberá de contar con un médico certificado para atender a personas en situación de discapacidad, mismo que deberá de conocer y actualizar el expediente médico de los beneficiarios, situaciones de discapacidad, así como realizar un reporte médico a la SEBISED de cada uno de los viajes realizados semanalmente al CRIT<sup>10</sup>. El costo que se ocasione correrá por cuenta propia de la empresa.

Para el ejercicio fiscal 2019, se realizó el proceso de contratación del servicio de transportación por medio del procedimiento de adjudicación directa, considerando el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Durango, el cual establece que la Secretaría, las Dependencias, las Entidades y Ayuntamientos podrán optar por no llevar a cabo el proceso de licitación pública y celebrar contratos de adquisición, arrendamientos, y de servicios, a través de los procedimientos de invitación restringida o adjudicación directa. Así mismo, la opinión que ejerzan deberá fundarse según las circunstancias que concurran en cada caso, en criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez que aseguren las mejores condiciones del Estado, mediante la emisión de un dictamen en el que deberán acreditar de entre los criterios mencionados, aquellos en que se funda el ejercicio de la opinión y contendrá además: el valor del contrato; descripción general de los bienes o servicios correspondientes; nacionalidad del proveedor; tratándose de adquisiciones y arrendamientos, el origen de los bienes.

---

<sup>9</sup> En caso de presentar póliza de fianza, deberá aparecer en forma expresa que la afianzadora se compromete a someterse al procedimiento de ejecución previsto en los artículos 178, 282, 283 de la Ley de Instituciones de Seguros y Finanzas con exclusión de cualquier otro y se compromete a pagar la cantidad del importe de la fianza, en caso de que su fiado no firme el contrato que se derive del fallo de la licitación y no sostenga su propuesta aún en caso de errores aritméticos o de naturaleza.

<sup>10</sup> No fue proporcionada información referente a este procedimiento.



#### 4. ¿Qué mecanismos de difusión utiliza el PTT?

Hoy en día, resulta de suma importancia transparentar el quehacer gubernamental mediante la difusión de información oportuna, verificable, clara, relevante e integral. Lo anterior con la finalidad de favorecer la rendición de cuentas los ciudadanos, de manera que puedan valorar el desempeño gubernamental.

En este sentido, se identifican y reconocen tres mecanismos con los que el PTT da a conocer el avance o logro de sus objetivos a la ciudadanía; sin embargo, alguna de la información contenida en ellos no se encuentra actualizada (tabla 5).

**Tabla 5.**  
**Mecanismos para dar a conocer el avance de los objetivos del PTT.**

Página web	Descripción
Plataforma de datos abiertos «IPRO»	<p>En la plataforma de información pública en datos abiertos, llamada IPRO (Iniciativa para el Fortalecimiento de la Institucionalidad de los Programas Sociales), se encuentra información pública del PTT, en la cual se describe los datos generales; reglas de operación y otros lineamientos administrativos; transparencia y rendición de cuentas; control y fiscalización; participación ciudadana; y desarrollo sostenible de la intervención. Sin embargo, la documentación no se encuentra actualizada. Disponible en: <a href="https://www.programassociales.org.mx/programa/541/programa-de-subsidio-a-transportacion-terrestre-por-razones-medicas-y-humanitarias?v=1055">https://www.programassociales.org.mx/programa/541/programa-de-subsidio-a-transportacion-terrestre-por-razones-medicas-y-humanitarias?v=1055</a></p>
Página oficial de la SEBISED	<p>Este listado se encuentra disponible en la página oficial de la Secretaría, en el apartado de Programas Estatales. Disponible en: <a href="http://bienestarsocial.durango.gob.mx/wp-content/uploads/sites/12/2019/07/Padron-de-Beneficiarios-2018.pdf">http://bienestarsocial.durango.gob.mx/wp-content/uploads/sites/12/2019/07/Padron-de-Beneficiarios-2018.pdf</a></p> <p>Los datos que contiene este padrón son: nombre del beneficiario, primer y segundo apellido, apoyo entregado, unidad territorial, edad y sexo. Sin embargo, la información no se encuentra actualizada, ya que el padrón corresponde al ejercicio fiscal 2018.</p>
Portal de Transparencia Durango	<p>En cumplimiento con la LTAIPED, solo uno de los indicadores establecidos en la MIR del PTT vigente se encuentra expresado en la página de Transparencia de Durango, en el apartado «indicadores de objetivos y resultados fracción VI».</p> <p>Padrón de beneficiarios del Programa correspondiente al ejercicio fiscal 2019, en el portal de transparencia de Durango, en el apartado «padrón de beneficiarios del programa social fracción XVI»</p> <p>Descripción referente al Programa, donde se especifican los criterios de elegibilidad, requisitos y procedimientos de acceso, padrón de beneficiarios, entre otros, en el apartado «programas sociales desarrollados por el sujeto obligado»</p> <p>Disponibles en: <a href="http://transparencia.durango.gob.mx/SEBISED/9">http://transparencia.durango.gob.mx/SEBISED/9</a></p>

Fuente: Elaboración propia con información de la página oficial de la SEBISED y portal de transparencia de Durango.

Con el objeto de mejorar permanentemente la eficiencia y optimización de la operación del programa y sus recursos para el logro de mayores resultados, así como para contribuir al fortalecimiento de la rendición de cuentas y a la transparencia, la Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social llevará a cabo la medición y evaluación de los resultados de este, para lo cual rendirá los informes correspondientes, con el propósito de conocer el impacto social del programa<sup>11</sup>.

En adición, el Programa está sujeto a la normatividad nacional y local sobre transparencia y rendición de cuentas, establecida en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Durango. Dicho la anterior, aun cuando el PTT cuenta con mecanismos e instrumentos para dar a conocer sus resultados, estos no se encuentran documentados. Se reconoce que la información contenida en las plataformas antes mencionadas, exponen los resultados del Programa en términos de avances o logros en sus objetivos a su población beneficiaria; sin embargo, estos mecanismos son poco conocidos, y algunos desactualizados, por lo que su difusión se limita al sector público y su contenido no está adaptado para la socialización entre la población común.

Por otro lado, como se mencionó en la pregunta 1 de este documento, la manera en cómo la ciudadanía conoce del Programa es a través de la información que brindan en la ventanilla de la jefatura de Atención y Participación Ciudadana de la SEBISED, así como de las áreas de trabajo social de muchos de los hospitales a los cuales se trasladan los beneficiarios, sobre todo en temas médicos: cancerología, hemodiálisis y CRIT. Sin embargo, esta información no se encuentra difundida públicamente ni al alcance de la ciudadanía, por lo que se limita solamente a la población que utiliza dichos servicios (médicos) dejando fuera a la población que aún nos los necesita pero que podría requerirlos en algún punto de su vida. Para el caso de razones humanitarias, la única manera en que la ciudadanía se entera de sus beneficios es a través de la ventanilla de información de la SEBISED, tal como se mencionó al comienzo de este párrafo.

Es de esta manera que, la SEBISED no genera ni publica alguna convocatoria para comunicar de forma específica de como la ciudadanía puede acceder a los beneficios de la intervención, solo se generan las Reglas de Operación; sin embargo, el acceso a este documento poder estar limitado por la población que desconoce de medios digitales, así como limitado acceso a internet.

Los gestores del PTT, reconocen que la intervención no cuenta con un mecanismo documentado orientado a dar a conocer los beneficios a la ciudadanía, ya que consideran que la difusión podría incrementar la demanda del presupuesto asignado, y que cada vez es más limitado; sin embargo, respecto a la transparencia y rendición de cuentas y como parte de las obligaciones de un programa público, este debe de establecer estrategias para dar a

---

<sup>11</sup> No fue proporcionada información referente a este procedimiento, en especial, los informes en mención.

conocer a la ciudadanía como opera la intervención y como se debe de acceder a sus beneficios. Es así como, la transparencia y rendición de cuentas va más allá de comunicar los recursos invertidos o el número de beneficiarios, sino que pretende comunicar si se alcanzaron o no los objetivos y explicar por qué.

Es importante mencionar que, como parte de la documentación proporcionada por los gestores del Programa, la SEBISED genera un díptico para informar a la ciudadanía respecto a los programas de bienestar social vigentes que están a cargo de dicho ente público, los cuales son entregados a la ciudadanía (ver anexo 2, figura 4).

Finalmente, se recomienda que el Programa defina variables de resultados que pueda informar y hacer pública toda la documentación normativa, de planeación y gestión de la intervención, así de cómo acceder a sus beneficios. Lo anterior, sin poner en riesgo el presupuesto asignado a la operación de la intervención.

### III. Gestión del PTT

#### 5. ¿Cuáles son los procesos clave del PTT?

La disposición de documentos normativos al interior de las administraciones promueve incentivos para establecer responsabilidades de los servidores públicos en toda la cadena de implementación, de tal manera que se podrá corregir a tiempo de manera más efectiva cualquier tipo de desviación. Estos documentos identifican los procesos e hitos clave para la estandarización de los métodos de trabajo, además, permite a los funcionarios contar con información sistemática y ordenada acerca de la gestión del programa.

Los actores que conforman la estructura del programa desempeñan una serie de roles funcionales que permiten articular las actividades que contempla la gestión. Una función puede ser concebida como una dimensión analítica que enriquece el estudio de la gestión de los programas sociales. Cada función delimita un conjunto de actividades y tareas de igual naturaleza y/o con la misma finalidad. Los procesos se encuentran también vinculados a ellas. En conjunto, las funciones conforman el ciclo de gestión de los programas sociales. Aquí se recupera la noción sistémica de que el todo es mayor que la suma de las funciones consideradas de manera aislada.

Con base a la entrevista realizada a los gestores del Programa, el equipo evaluador identificó los procesos más relevantes del PTT.

- La SEBISED emitirá las ROP correspondiente para operar el Programa, y deberá de realizar su difusión en su página oficial, así como en el Periódico Oficial de Durango.
- La Secretaría coadyuvará en la integración del expediente unitario de los usuarios solicitantes. La inscripción al padrón de beneficiarios estará condicionado al cumplimiento de los criterios y requisitos establecidos en las ROP.
- La Secretaría proporcionará el formato de solicitud a cada beneficiario y la orden de servicio.
- La Secretaría verificará que los solicitantes cumplan con los requisitos de elegibilidad para ser atendidos mediante el Programa.
- La Secretaría otorgará el apoyo con base en los requisitos establecidos.
- La Secretaría aplicará la encuesta de satisfacción del servicio brindado a los beneficiarios cada vez que soliciten el subsidio.
- El proveedor deberá de realizar un reporte médico a la SEBISED de cada uno de los viajes realizados semanalmente al CRIT.
- La Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social llevará a cabo la medición y evaluación de los resultados del PTT, para lo cual rendirá los informes correspondientes, con el propósito de conocer el impacto social del programa.

Por otro lado, los beneficiarios realizarán el trámite de solicitud del descuento, independientemente de la cantidad de veces que requieran el servicio en un periodo de tiempo corto. Lo anterior, especialmente cuando existan usuarios que requieran el servicio de manera continua para atender condiciones de salud. No existen criterios para este proceso, ni mucho menos está documentado.

La SEBISED reconoce la importancia de establecer un mecanismo para agilizar este trámite, sobre todo para usuarios que requieran trasladarse por motivos de salud; y a la vez incurrir a menores costos para los beneficiarios ya que el traslado constante a la SEBISED para realizar el trámite, así como las copias de documentos a entregar podrían impactar aún más los ingresos propios de cada uno de los usuarios.

Durante la entrevista realizada a los gestores del Programa, se comentó que los criterios establecidos para aceptar o rechazar una solicitud recae en el hecho de que se cumplan con los requisitos establecidos en las ROP de la intervención para cada razón de traslado, así como de la suficiencia presupuestal con la que se cuente en el momento; sin embargo, dicho procedimiento no está documentado.

Como se describió en la pregunta 1 de este documento, el porcentaje del subsidio dependerá de la SEBISED, donde se establece que para el caso de los usuarios del CRIT de Gómez Palacio se podrá otorgar hasta un 100% al solicitante, así mismo a los acompañantes, si fuese el caso; hasta un 100% a los solicitantes que requieran atención médica previamente justificada con la documentación necesaria y todos los demás casos que se soliciten y estén considerados a obtener un 100% a criterio de la Secretaría; sin embargo, no se identifican criterios más específicos por el cual se determina un porcentaje menor al 100%. El equipo evaluador identificó que el Programa ha otorgado diferentes porcentajes de subsidio a un mismo beneficiario que tiene un servicio subsecuente por razones médicas, o bien por humanitarias, desconociendo el criterio por el cual se le otorgaron porcentajes diferentes.

En otro contexto, dentro de los principales retos u obstáculos identificados por los responsables del PTT para una gestión más eficiente, se menciona que el más importante es el recurso presupuestal asignado a la intervención, ya que este ha sido el mismo desde el inicio de operaciones, hasta la fecha, pero los gastos de operación han ido en incremento año tras año, por lo que ha sido un reto la optimización de este recurso.

Finalmente, no se identificó evidencia documentada acerca de la disposición de los procesos de la gestión del Programa. La necesidad de agrupar los procedimientos y documentarlos es relevante ya que conforma un grupo integrado de las diversas responsabilidades y establece las actividades precisas para evitar la dispersión, facilitar la consulta, su control y mejora.

Como resultado del análisis realizado en esta sección, el equipo evaluador diseñó el diagrama de procesos de la intervención, el cual se puede visualizar en el anexo 3 de este documento.

## 6. ¿Se realiza un seguimiento y supervisión a los medios de transporte utilizados?

Durante la entrevista realizada a los gestores del Programa, como parte del seguimiento y supervisión a los medios de transporte utilizados por el Programa, se comentó que existe un área de verificación oficial y extraoficial por parte de la SEBISED. En la primera se realiza la supervisión de servicio que ofrece el proveedor, así como de los medios de transporte utilizados; y en la segunda, seguimiento a cuestiones de anomalías que pudieran surgir durante el transcurso del tiempo en que se brinda el servicio; sin embargo, no fue proporcionada información más específica referente a la operación de dicho comité.

De igual manera, no fue proporcionada información referente a la cantidad de medios de transporte y las condiciones en las que se encontraron durante el último periodo registrado, así mismo, el Programa no documenta las rutas, días disponibles de operación, el tipo de transporte, capacidad total, entre otros, sino que las realiza de manera empírica.

El equipo evaluador analizó un documento emitido por parte del proveedor donde se especifica que cuenta con algunas rutas de traslado, así como la capacidad de las unidades para brindar el servicio de transportación terrestre; sin embargo, este documento corresponde al periodo fiscal 2020 (ver tablas 7 y 8)

**Tabla 7.**  
**Rutas servicio de transportación Terrestre, 2020**

Ruta	Día de traslado
Durango – Villa Unión – Durango	Lunes, miércoles, jueves y viernes
Durango – Carlos Real – Durango	Lunes a sábados
Durango – Gómez Palacio – Durango	Lunes a viernes
Durango – México – Durango	Lunes a domingo

Fuente: Información proporcionada por los gestores del PTT.

**Tabla 8.**  
**Tipo de transporte y capacidad**

Descripción	Capacidad
Toyota Hilux Pick-up	3 personas
VW Caddy	6 personas
Toyota Hiace	13 personas
Mercedes Sprinter	20 personas
Autobuses	40, 41, 44, 45, 46, 50 y 54 personas

Fuente: Información proporcionada por los gestores del PTT.

Dentro del contrato adjudicado al proveedor, este se compromete a prestar el servicio a los beneficiarios bajo las diferentes condiciones: unidades en perfectas condiciones mecánicas y de confort; contar con sistema de calefacción y aire acondicionado en funcionamiento y que garantice una temperatura adecuada; contar con rampas y aditamentos tecnológicos especiales para las personas en situación de discapacidad; garantizar la seguridad de los beneficiarios y usuarios, respetando los máximos de velocidad, garantizar que las áreas de

espera y abordaje sean seguras y de fácil acceso; contar con condiciones de protección civil y seguridad; y garantizar el 50% a los adultos mayores que viajen a los destinos acordados en dicho contrato; sin embargo, se desconoce si este último aspecto se supervisa y garantiza, ya que en el padrón de beneficiarios no se identificó el uso de este criterio.

En otro contexto, dentro del contrato adjudicado al proveedor para el servicio de transportación terrestre, se tiene establecido un mecanismo de sanción en caso de incumplimiento del contrato, el cual será determinado en función del valor total de los servicios debido al 0.5% por cada día de atraso y hasta el importe del cumplimiento del contrato o de la partida que se trate, si fuera el caso.

Así mismo, si el proveedor incurre en atrasos que le sean imputables, la Secretaría emitirá una factura que ampare el monto de las penas convencionales a que se haya hecho acreedor, correspondientes a los días de atraso entre la fecha en que se solicita el servicio que se pactó en el contrato y la fecha real en que se debe cumplir con el servicio.

Como garantía, el proveedor otorgará fianza mediante institución legal para fianzas equivalente al 5% del monto total del contrato, a favor de la SFyA, por la cantidad de \$250,000.00 para garantizar el servicio y el cumplimiento de las obligaciones.

## 7. ¿Cómo se sistematiza la información de los beneficiarios recopilada por los gestores?

Como se hizo mención en la respuesta a la pregunta 5 de este documento, una vez que sea determinado el monto y las condiciones del subsidio, se continua con la elaboración del listado de beneficiarios. Este documento fue proporcionado por los gestores del PTT, y su captura de información comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019. Dentro de este padrón de beneficiarios se identificaron diversos apartados de la información que es recopilada (ver tabla 9).

**Tabla 9.**  
**Apartados del padrón de beneficiarios del PTT.**

<b>Apartado</b>	<b>Descripción</b>
Nº	Número de consecutivo del apoyo.
Folio	Folio de identificación del beneficiario por cada orden de servicio.
Beneficiario	Nombre completo del beneficiario.
Sexo	Sexo del beneficiario.
Domicilio	Domicilio particular del beneficiario
Fecha	Fecha en la que se generó la orden se servicio, independientemente de la fecha en la que viaja.
Tipo de apoyo	Motivo por el cual solicitó el apoyo
Origen	Origen del traslado
Destino	Destino del traslado
Costo del pasaje	Costo del pasaje, estipulado en el contrato con el proveedor.
Viaje redondo	Se especifica si es viaje redondo o sencillo.
Descuento	Porcentaje de descuento otorgado.
Pasajes	Número de pasajes por beneficiario en cada viaje (acompañantes)
Costo preliminar	Costo total de los pasajes por beneficiario.
Subsidio	Cantidad total del subsidio otorgado.
Aportación del beneficiario	Cantidad restante aportada por el beneficiario; esto es en el caso de que no se le brinde el 100% del subsidio.

Fuente: Elaboración propia a través del padrón de beneficiarios del Programa.

De esta manera, con los apartados que se ilustran en la tabla anterior, permitirá a los gestores del Programa llevar un mejor control en las ordenes de servicio para el traslado de los beneficiarios al destino requerido; sin embargo, no se realiza el registró de la fecha exacta en la que se efectuó el traslado, solo es capturada la fecha en la que se emitió la orden del servicio. Para mucho de los casos, se identificó múltiples ordenes de servicio con la misma fecha de generación de la orden de servicio, lo anterior se debe a que ciertos beneficiarios requieren trasladarse a ciertos destinos para su seguimiento por razones médicas y por esta razón se les expiden las ordenes de servicio que necesitarán por mes, para evitar que realicen el trámite repetitivamente en un lapso pequeño de tiempo.

Por otro lado, dentro del padrón de beneficiarios, no se identificaron las características socioeconómicas de sus beneficiarios recopiladas a través de la encuesta socioeconómica que aplica el Programa a cada uno de los usuarios, tales como: edad, escolaridad, ocupación, ingreso mensual, estado civil, entre otros.



La importancia de contar con estos elementos capturados podría recaer como un criterio específico para determinar el porcentaje del subsidio otorgado al beneficiario.

Una vez analizada la base de datos en mención, el equipo evaluador identificó que, durante el periodo comprendido en las fechas mencionadas en el primer párrafo de esta pregunta, se generaron 5,635 órdenes de servicio, distribuidos en 797 beneficiarios, de los cuales 425 fueron del sexo femenino y 372 del sexo masculino donde el 72.75 % de la población beneficiaria se trasladó por razones médicas, y el 27.25% restante por razones humanitarias (ver gráfica 3).

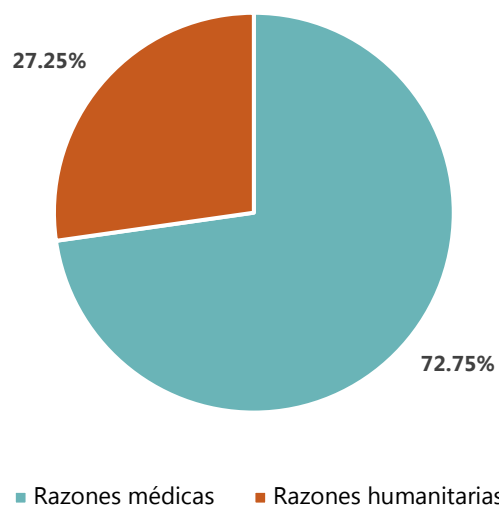
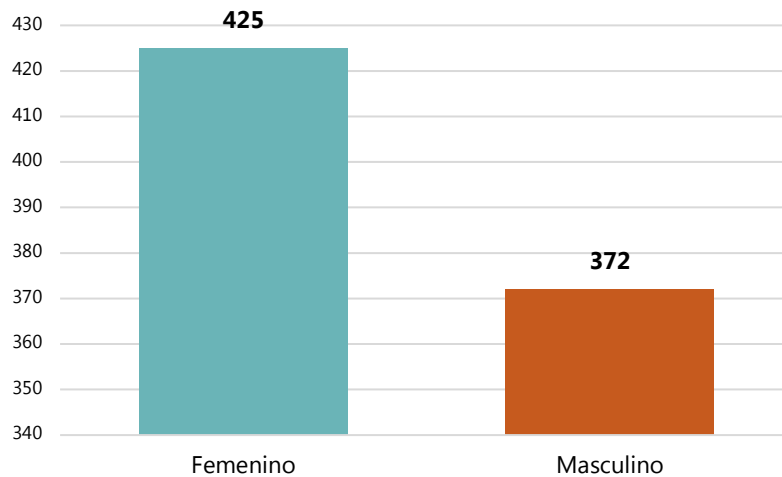
---

**Gráfica 3.**

**Distribución de beneficiarios del PTT según sexo y razones de traslado.**

Número de beneficiarios y porcentaje de razones de traslado

---

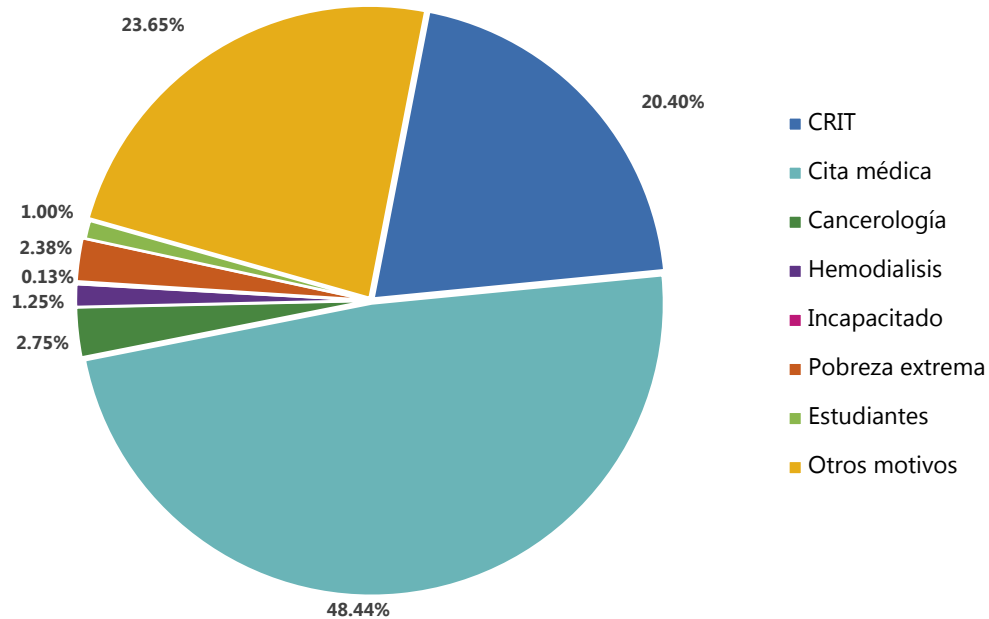


---

Fuente: Padrón de beneficiarios del Programa.

---

**Gráfica 4.**  
**Subcategorías de razones de traslado de los beneficiarios**  
Porcentaje de beneficiarios



Nota: La proporción del porcentaje de 0.13% corresponde a la subcategoría «incapacitado». Dentro de «otros motivos» se encuentran frecuentemente: asuntos judiciales, asuntos de fallecimiento de un familiar cercano, asuntos de cuestiones humanitarias (problemas familiares, problemas de violencia familiar, caso imprevisto de fuerza mayor).

Fuente: Padrón de beneficiarios del Programa.

Como se muestra en la gráfica 4, dentro de los motivos por razones médicas, los traslados con mayor porcentaje fueron por consultas médicas; mientras que, por razones humanitarias, otros motivos ocupó el segundo lugar en cuanto a porcentaje.

Como parte de los beneficiarios que son trasladados por razones médicas, se identificó que no existe homologación en los términos utilizados, es decir, en el padrón de beneficiarios se utiliza el campo «médico» haciendo referencia a consultas médicas; el campo «hemodiálisis», así como el campo «cancerología» haciendo referencia a pacientes que requieren esos tratamientos; sin embargo, se utilizan diferentes términos para un mismo beneficiario, generando confusión de cuál fue la principal y verdadera razón del motivo de traslado. Para el caso de los beneficiarios que solicitaron el subsidio por razones humanitarias, en la categoría «otros motivos» no se especifican cuáles son las subcategorías de esta razón de traslado; a saber, dentro de las ROP del PTT se mencionan que podrán ser por asuntos judiciales, asuntos de fallecimiento de un familiar, entre otros; sin embargo, no se tiene información sistematizada de la cantidad de beneficiarios que estuvieron dentro de esas subcategorías.

Por lo anterior mencionado, es recomendable que el Programa tenga claridad y criterios establecidos respecto a las subcategorías empleadas en cada una de sus razones de traslado (médicas y humanitarias) con la finalidad de no poner en riesgo la veracidad de la información contenida en sus bases de datos.

**Tabla 10.**  
**Beneficiarios por el tipo de razón del traslado**

Sexo	Número de ordenes de servicio	Número de beneficiarios								Número total de beneficiarios
		Razones médicas					Razones humanitarias			
		CRIT	Consulta médica	Cancerología	Hemodiálisis	Incapacitados	Pobreza extrema	Escolares	Otros motivos	
Masculino	3,452	91	162	16	12	0	13	5	92	391
Femenino	2,183	90	231	18	7	2	7	4	97	454
<b>Totales</b>	<b>5,635</b>	<b>179</b>	<b>393</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>189</b>	<b>845</b>

Nota: El total del número de beneficiarios por razón de traslado puede exceder al total de beneficiarios del Programa, ya que un beneficiario puede tener múltiples razones de traslado.

Fuente: Padrón de beneficiarios del Programa.

En seguimiento a lo mencionado, en la tabla 10 se muestra la distribución del número de beneficiarios por tipo de traslado según sexo. Como se puede observar, el total de beneficiarios excede al total de los beneficiarios del Programa «797», esto se debe a que existen beneficiarios que tuvieron más de una razón de traslado.

La cobertura de atención del PTT representó al 84.61% a nivel estado, donde se apoyaron a usuarios de 33 de los 39 municipios. Los municipios de Canelas, Nazas, San Juan de Guadalupe, Tlahualilo, Topia y San Pedro del Gallo no presentaron beneficiarios del servicio de transportación terrestre. También es importante mencionar que, como se mencionó en la respuesta de la pregunta 2 de este documento, se identificó que el Programa apoyó a usuarios cuyo domicilio no se encuentra dentro del estado de Durango, por lo que se entiende que la intervención atendió a personas que no forman parte de su población objetivo (ver anexo 4).

Con base en el párrafo anterior, el monto total del subsidio brindado por el Programa fue de \$ 6,066,086.50, con una aportación por parte del beneficiario de \$ 349,604.50, con una gama de descuentos que van del 50% al 100%.

En la página de transparencia de la SEBISED, en el apartado de «programas sociales desarrollados por el sujeto obligado» se identificó el padrón de beneficiarios del PTT, desglosado por periodo trimestral del año 2019. El equipo evaluador hizo un cotejo de dicha

información con la proporcionada por los gestores del Programa, y se identificaron diferencias considerables en dicho padrón; el total de ordenes de servicio expedidas fueron de 5,798, lo que representa una diferencia del 2.89% respecto del padrón de beneficiarios proporcionado por los gestores del Programa. Aunado a lo anterior, se encontró incongruencia entre la cantidad de ordenes de servicio expedidas para cada beneficiario, ya que en la mayoría de los casos éstas no coinciden en ambas bases de datos. Lo anterior se debe a errores de captura.

Así mismo, con relación al listado beneficiarios de ambos sexos que son menores de edad, se detectó que al 9.51% de estos usuarios no se brinda la protección de sus datos personales y al resto sí<sup>12</sup>; por lo que se encuentra incongruencia entre el criterio establecido. Lo anterior fue identificado a través de las edades. De igual manera, existe confusión en si la edad de algunos de los beneficiarios sea realmente la descrita, ya que en algunos de ellos se manejan edades totalmente diferentes.

En el mismo contexto, el domicilio de los usuarios no se encuentra homologado, ya que en muchos de los casos utilizan diferente dirección para el mismo beneficiario, así como su sexo y edad. En este sentido, aunque el PTT sí cuenta con un padrón de beneficiarios, este no se encuentra sistematizado, actualizado y depurado, lo cual complica hacer un análisis eficiente, adecuado y uniforme.

Es necesario estandarizar los campos y filtros que se usan para vaciar la información en el padrón de beneficiarios, ya que se identificó inconsistencias en los filtros de llenado de información, lo cual incrementa el porcentaje de error de análisis, así como los esfuerzos para generar un resultado con base en la información plasmada en dicho padrón. En adición, es importante también considerar que la actualización y depuración de estos datos se haga solo por el área encargada, con el fin de maximizar su precisión y evitar información inexacta (incorrecta, obsoleta, incompleta), alteración, duplicidad, entre otros, que puedan limitar la veracidad de la información.

---

<sup>12</sup> Dentro del artículo 76 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, se menciona que estos tienen derecho a la intimidad personal y familiar, y a la protección de sus datos personales. Por otro lado, a nivel estatal, el artículo 7 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Durango, menciona que no podrán tratarse datos personales sensibles, salvo que se cuente con el consentimiento expreso de su titular o en su defecto, se trate de casos establecidos en el artículo 15 de dicha Ley.

## 8. ¿Qué mecanismos son utilizados para garantizar la calidad del servicio?

La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Berry et al, 1993).

La calidad de servicio no es fácil de conceptualizar pues se entiende que está sujeto a una serie de valores subjetivos, pero entendemos que está directamente relacionado con la percepción que tiene el cliente de un servicio en particular.

Por otro lado, dentro del contrato adjudicado al proveedor, se emiten las características específicas sobre las necesidades en el servicio de transporte para garantizar la calidad del servicio brindado a los usuarios (ver tabla 15).

**Tabla 15.**  
**Características de los servicios de transportación terrestre.**

#	Descripción
1	Las unidades que brindarán el servicio deberán encontrarse en perfectas condiciones mecánicas y de comodidad para los pasajeros.
2	Las unidades deberán contar con un sistema de calefacción y aire acondicionado en perfectas condiciones capaz de sostener una temperatura adecuada.
3	Las unidades deberán contar con rampas y aditamentos tecnológicos especiales para maniobrar a las personas en situación de discapacidad. Además de vehículos de 2 y 4 puestas para el traslado a municipios de no más de 250 kilómetros.
4	Las unidades deberán cumplir con la colocación, número de asientos y seguridad, de acuerdo con la norma oficial mexicana NOM-067-SCT-2/SECOFI-1999 <sup>1/</sup>
5	Las unidades deberán respetar los límites máximos de velocidad, de acuerdo con las normas y leyes aplicables, garantizando la seguridad de los usuarios.
6	Las áreas de espera y de abordaje con las que cuenta la empresa, deberán ser seguras y de fácil acceso.
7	En ninguna circunstancia se podrá subcontratar el servicio.
8	Contar con las condiciones de protección civil y seguridad que establezca la normatividad aplicable.
9	Todo el personal de la empresa deberá estar capacitado y sensibilizado en temas de derechos humanos, para así garantizar un servicio digno y sin ningún tipo de discriminación.
10	La empresa estará sujeta a supervisión para garantizar el servicio y cumplimiento de las bases.

Nota: <sup>1/</sup> Norma oficial mexicana referente a las características y especificaciones técnicas de seguridad del transporte terrestre, servicio de autotransporte económico y mixto minibús.

Fuente: Base para la licitación pública nacional del servicio de transportación terrestre

Por otro lado, dentro de las ROP del PTT, el equipo evaluador identificó que, en caso de que la SEBISED o algún otro Órgano de Control Estatal o Municipal, en el ámbito de sus competencias detecten faltas de comprobación, desviaciones, incumplimiento a lo dispuesto en el documento antes mencionado y demás disposiciones aplicables, la SEBISED podrá suspender los subsidios e inclusive solicitar su reintegro.

Así mismo, se especifica que está prohibido lo siguiente:

- Uso inadecuado del subsidio otorgado, como es la venta o utilización del folio con fines distintos a los solicitados, incluyendo fines políticos y/o electorales.
- Incumplimiento de alguno de los puntos establecidos en las ROP por parte de los beneficiarios.

También el Programa cuenta con un Comité de Contraloría Social a cargo de los beneficiarios, ciudadanos en general, la SEBISED y la Secretaría de Contraloría del Estado de Durango, el cual tendrá dentro de sus funciones vigilar las actividades de operación, transparencia y combate a la corrupción del PTT.

Las quejas y denuncias respecto a la operación del PTT, podrán ser presentadas por los beneficiarios o por la población en general directamente en la SEBISED, y también podrán hacer sugerencias o propuestas respecto a la intervención y sus resultados.

Es importante mencionar que, el PTT ha detectado acciones por parte de algunos beneficiarios respecto al porcentaje de descuento que el Programa les ha brindado, sobre todo en casos cuando se les ha otorgado un porcentaje mayor de descuento; y en otras, un descuento con menor porcentaje, aun cuando haya sido el mismo destino y razón de traslado. Por lo tanto, se hace hincapié de que la intervención tenga definido criterios específicos respecto a cuáles serán los porcentajes de descuento que empleará y bajo que condiciones estos serán aplicados. Lo anterior, para tratar de evitar cuestiones como la antes mencionada.

Los gestores del Programa comentaron que, se han detectado malas prácticas e irregularidades por parte de algunos beneficiarios respecto al mal uso de los medios de transporte, así como venta de boletos; sin embargo, estos casos han quedado en solo sospechas, por lo que no se ha realizado nada al respecto.

Finalmente, aunque la intervención cuenta con mecanismos documentados para garantizar la calidad del servicio, este no cuenta criterios particulares que permitan asegurar la veracidad y efectividad de los motivos por los que un usuario resulta beneficiario, ni tampoco por los cuales se pueden detectar malas prácticas o irregularidades por parte de los usuarios.

#### IV. Resultados del PTT

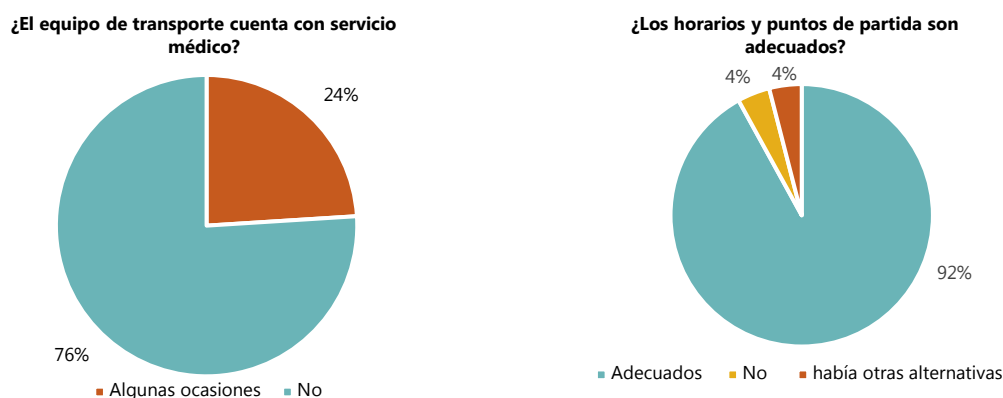
### 9. ¿El PTT cuenta mecanismos para identificar la percepción en la calidad del servicio por parte de los usuarios?

A manera de contexto, la encuesta es un procedimiento que permite explotar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Así, por ejemplo, permite explotar la opinión pública y los valores vigentes en una sociedad, temas de significación científica y de importancia en sociedades democráticas. La encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación. Hace posible el registro detallado de los datos, al estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad, la generalización de las conclusiones con conocimiento de los márgenes de error y control de algunos factores que indiquen sobre el fenómeno a observar, por ejemplo, las formas de efectuar las preguntas y el contexto en que estas se formulan y responden (Grasso, 2006).

El Programa cuenta con el instrumento «encuesta de satisfacción» para identificar la percepción en la calidad del servicio proporcionado a los beneficiarios (ver anexo 2, figura 5). Como parte de la documentación proporcionada por los gestores del Programa, se identificó que este mecanismo fue aplicado en el periodo fiscal 2018 como parte de una evaluación de impacto realizado a los programas sociales de la Secretaría; lo anterior, con el objetivo de identificar la pertinencia de estas intervenciones, el impacto en la población objetivos y áreas de oportunidad.

En lo concerniente al PTT, el instrumento antes mencionado fue aplicado solamente a beneficiarios con trasladados al CRIT de Gómez Palacio; sin embargo, no fue identificada información respecto al tamaño de la muestra utilizada para este Programa. Esta encuesta tuvo la finalidad de conocer la calidad del servicio brindado por la SEBISED, así como de la calidad del servicio de transporte proporcionado por el proveedor, dando los siguientes resultados en este último apartado:

**Gráfica 5.**  
**Resultados de la encuesta de satisfacción respecto a la calidad del servicio brindado por el proveedor, 2018.**  
Porcentajes



---

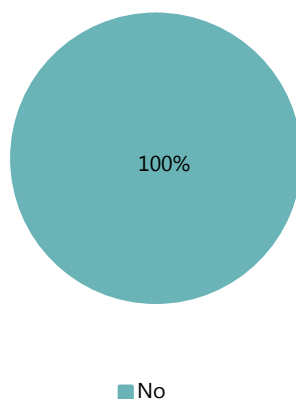
**Continuación de la gráfica 5.**

**Resultados de la encuesta de satisfacción respecto a la calidad del servicio brindado por el proveedor, 2018.**

Porcentajes

---

¿El equipo de transporte es adecuado a sus necesidades?



---

Fuente: Información proporcionada por los gestores del Programa.

---

Con los resultados que se muestran en la gráfica 5, respecto a la pregunta «¿El equipo de transporte cuenta con servicio médico?», el comentario generalizado que proporcionaron los beneficiarios fue de que desconocían de que debería de haber un médico durante los viajes de traslado, así mismo, dentro de la documentación proporcionada por los gestores del Programa se menciona que a partir de 31 de agosto de 2018 fue la primera vez que estuvo presente un médico durante los traslados al CRIT.

Respecto a los resultados de la pregunta «¿Los horarios y puntos de partida son adecuados?» el 92% de los beneficiarios encuestados consideraron que los horarios y puntos de partida eran adecuados, mientras que 4% consideraban que no, y el 4% restante desconocía si había otras alternativas. Dentro del 4% que dieron una respuesta negativa, fue porque los beneficiarios de localidades de algunos municipios tenían dificultad para llegar a la hora de partida, desconociendo si era por lejanía o por alguna otra razón.

Respecto a los resultados de la pregunta «¿El equipo de transporte es adecuado a sus necesidades?» el 100% de los beneficiarios encuestados dieron como respuesta «no», ya que según la información proporcionada por los gestores de la intervención, ningún medio de transporte cuenta con rampas, pasamanos adecuados, solamente tienen el equipamiento básico para servicio de turismo.

Con estos resultados analizados, se puede percibir que el proveedor del servicio de transporte terrestre no está cumpliendo con las condiciones que están establecidas dentro del contrato del servicio y las cuales son mencionadas en la tabla 15 de la pregunta 8 de este documento. Por lo tanto, el Programa debe de implementar estrategias para hacer



frente a estas situaciones, ya que el equipo evaluador no identificó que el PTT utilice alguna estrategia sobre el uso de los resultados, y que las emplee para mejorar la calidad del servicio.

Aunado a lo anterior, también se recomienda que la intervención emplee un diseño muestral específico para que la encuesta solo se aplique a una porción de la población objetivo beneficiaria. Es importante mencionar que, los gestores del Programa han estado trabajando en el diseño metodológico de esta muestra.

Finalmente, el equipo evaluador hace mención de algunos elementos que podrían ser de utilidad para reforzar el diseño de la encuesta de satisfacción.

- 1. Introducción:** dar una breve explicación del objetivo principal de la herramienta a aplicar.
- 2. Información general:** nombre completo, domicilio, edad, sexo, estado civil, ingreso mensual, destino, razón de traslado, porcentaje de subsidio, etc.
- 3. Conocimiento sobre el Programa:** población objetivo beneficiaria identifica la instancia responsable del Programa, cuál es el objetivo y el medio por el cual se dio cuenta de este.
- 4. Logística de la entrega y recepción de solicitudes:** si se conoce el procedimiento para la entrega y recepción de solicitudes; fecha, lugar, horarios entre otros.
- 5. Calidad del servicio brindado por la SEBISED**
  - Trámite y entrega del subsidio: trato brindado al usuario durante el trámite del subsidio y entrega de la orden de servicio, tiempo de espera (trámite del subsidio y recolección de la orden de servicio); información brindada respecto al proceso del traslado (se indica lugar y horario); entre otros a considerarse importantes.
- 6. Calidad del servicio brindado por el proveedor**
  - Trato brindado por el proveedor, condiciones de las áreas de espera y de abordaje (son seguras y de fácil acceso), tiempo de espera, tiempo de traslado a destino, condiciones generales de los medios de transporte (sistemas de calefacción y aire acondicionado, rampas y aditamentos tecnológicos especiales para personas en situación de discapacidad, etc.), seguridad de los usuarios (límites máximos de velocidad); entre otros a considerarse importante.
- 7. Como se puede mejorar el servicio:** conocer la percepción del usuario y de acuerdo con su experiencia, cómo se podría mejorar el servicio que se le proporcionó.

Con base en los resultados que pueda arrojar los elementos contenidos en la encuesta, se podrá obtener información valiosa para generar estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio que brinda el Programa.

## 10. ¿Los instrumentos y mecanismos de medición de la intervención permiten monitorear y evaluar el logro de sus resultados?

Los indicadores son el principal insumo para los sistemas de monitoreo y evaluación, ya que expresan medidas relacionadas con el actuar de los programas y permiten la definición de objetivos expresados en metas. Según la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), los indicadores de desempeño son expresiones cuantitativas construidos a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporcionan un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados.

Posterior al análisis de la información proporcionada por los responsables del PTT, el equipo evaluador identificó que la intervención cuenta con indicadores asociados a los objetivos establecidos en cada nivel de la MIR, de las cuales se derivan cédulas de indicadores para el fin, propósito, componentes y actividades. (ver tabla 16).

**Tabla 16.**

### MIR del Programa Transportación Terrestre

Nivel	Resumen narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias en pobreza y vulnerabilidad que carecen de recursos para viajar por cuestiones médicas y humanitarias mediante el otorgamiento de bienes o servicios.	Familias con mejor calidad de vida.	Base de datos de la Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social.	Las familias en pobreza y vulnerabilidad mejoran su calidad de vida mediante los apoyos recibidos.
Propósito	Las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad reducen su gasto económico familiar, recibiendo subsidio a transportación terrestre.	Disminución del gasto familiar.	Base de datos de la Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social.	Familias de beneficiarios aprovechan subsidios para disminuir sus gastos económicos.
Componentes	C1. Recurso presupuestado administrado.	Cumplimiento al ejercicio del presupuesto.	Presupuesto de egresos del estado de Durango.	La Secretaría utiliza los recursos eficientemente para el logro de los objetivos.
	C2. Subsidios de transportación terrestre por razones médicas entregados.	Porcentaje de Subsidios por razones médicas.	Base de datos de la Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social.	La SEBISED da prioridad a otorgar subsidios a transporte por razones médicas.

**Continuación de la tabla 16.**

**MIR del Programa Transportación Terrestre**

Nivel	Resumen narrativo	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Actividades	A1.C1. Recursos presupuestados administrados.	Porcentaje de cumplimiento presupuestal por objeto de gasto.	Sistema financiero SEBISED, Dirección Administrativa.	La Secretaría recibe los recursos en tiempo y forma.
	A1. C2. Ejecución de ordenes por los beneficiarios.	Ordenes ejecutadas.	Bases de Datos SEBISED- Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social.	Los beneficiarios utilizan las ordenes a transportación terrestre entregados.
	A2. C2. Otorgamiento de subsidios de transportación terrestre a beneficiarios.	Subsidios apoyados.	Bases de Datos SEBISED- Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social.	Los beneficiarios cumplen con todos los requisitos que solicita el programa.

Fuente: Matriz de Indicadores para Resultados del Programa.

El Fin establecido se define como «contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias en pobreza y vulnerabilidad que carecen de recursos para viajar por cuestiones médicas y humanitarias mediante el otorgamiento de bienes o servicios» a fin de calcular un incremento en la calidad de vida de los beneficiarios de la intervención, con una frecuencia de medición anual.

El indicador a este nivel mide el porcentaje de beneficiarios que mejoran su calidad de vida, considerando las variables de beneficiarios que mejoran su calidad de vida con el apoyo y el total de beneficiarios del programa; sin embargo; la calidad de vida de los usuarios no es garantizada por el hecho de que se reciba el apoyo, existen otros factores que pueden interferir en el proceso, como pueden ser los sociales, culturales, entre otros. En este sentido, no es posible medir el objetivo establecido a este nivel.

A nivel de Propósito se establece como «las familias en condición de pobreza y vulnerabilidad reducen su gasto económico familiar, recibiendo subsidio a transportación terrestre» a fin de medir la disminución del gasto familiar de los beneficiarios apoyados, con una frecuencia de medición anual. El indicador mide la disminución porcentual del gasto de las familias, considerando las variables del gasto mensual actual y después del apoyo. Sin embargo, es complejo conocer si ha habido una disminución en el gasto familiar de los hogares de los beneficiarios, esta información solamente estaría al alcance de dichos usuarios y quienes alimentan esos indicadores tendría que estar al tanto de dicha información. Por lo anterior mencionado, no es posible medir el objetivo establecido a este nivel.

El único indicador identificado en la página de transparencia del gobierno del estado de Durango corresponde al establecido al nivel de Componente, el cual es definido como «subsidios de transportación terrestre por razones médicas entregados» a fin de conocer el porcentaje de beneficiarios apoyados con un subsidio a transportación por razones médicas, con una frecuencia de medición anual. El indicador a este nivel busca conocer el porcentaje total de apoyos otorgados, considerando las variables de subsidios de transportación por razones médicas entre el total de subsidios entregados; sin embargo, las definiciones de las variables no son claras, ya que debería de considerarse el total de subsidios entregados entre el total de subsidios programados. Por otro lado, solo se está considerando conocer el porcentaje de apoyos brindados a través del subsidio al transporte por razones médicas, dejando fuera a las que pertenecen a las humanitarias.

A nivel de Actividades, uno de los objetivos se establece como «otorgamiento de subsidios de transportación terrestre a beneficiarios». El indicador a este nivel busca medir el porcentaje de beneficiarios apoyados, considerando las variables del total de solicitudes apoyadas entre el total de solicitudes recibidas, con una frecuencia de medición trimestral.

El equipo evaluador identificó que los indicadores de resultados del Programa no son claros, medibles y relevantes para monitorear los resultados de la intervención, ya que algunos de los objetivos establecidos en la MIR no son claros y susceptibles de ser medibles. Partiendo de lo anterior, es conveniente establecer indicadores de operación que permitan conocer y verificar las condiciones en la que opera el Programa, así como medir la calidad de su servicio.

De acuerdo con la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados del Coneval, así como el Manual de Metodología del Marco Lógico de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)<sup>13</sup>, el equipo evaluador realizó con base a su ficha técnica, la valoración de los indicadores en el anexo 5.

---

<sup>13</sup> Documento disponible en:

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf)

## Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

**Tabla 17.**

**Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas**

<b>Fortalezas</b>	<b>*</b>	<b>Debilidades</b>	<b>*</b>
Se dispone de documentos normativos, como las Reglas de Operación.	1	El Programa no cuenta con criterios específicos para definir el porcentaje máximo y mínimo del subsidio a brindar por cada razón de traslado.	1, 5 y 8
		El Programa no simplifica el proceso de trámite de los usuarios que subsecuentemente requieren el apoyo, sobre todo por razones médicas.	1 y 5
		El Programa no establece bajo qué criterios un beneficiario podrá hacerse acompañar por una o varias personas.	1 y 7
		El Programa carece de estrategias para que la ciudadanía acceda al Programa.	1, 2 y 4
		La planeación de la operación del Programa se realiza empíricamente.	2
El Programa define los criterios y requisitos para el proceso de licitación del servicio de transportación terrestre.	3	El PTT no cuenta con instrumentos específicos para dar a conocer sus resultados.	4
		No se encuentran documentados, ni sistematizados los procesos de la operación del Programa.	5
El Programa establece mecanismos de sanción en caso de incumplimiento de contrato por parte del proveedor.	6	Los criterios para aceptar o rechazar una solicitud no se encuentra documentada.	6
		Falta de mecanismos documentados para el seguimiento y supervisión de los medios de transporte utilizados.	
		El padrón de beneficiarios no se encuentra sistematizado, actualizado y consolidado.	7
		Apoyo otorgado a usuarios que no forman parte de la población objetivo.	8
		Ausencia de mecanismos para garantizar la calidad del servicio.	
		Mecanismos débiles para identificar la percepción en la calidad del servicio por parte de los usuarios.	9
Los Indicadores de resultados del PTT no relevantes ni monitoreables.	10		
<b>Oportunidades</b>		<b>Amenazas</b>	
Ampliación de la cobertura para la recepción de solicitudes y documentación través de los actores municipales.	-	Incremento de los gastos de operación del Programa, así como del número de beneficiarios.	2 y 5
		Asignación presupuestal sin aumento.	

Nota: \*Número de pregunta a la cual está asociado el producto resultante de cada apartado del FODA.

## Propuestas de recomendaciones y observaciones

**Tabla 18.**

**Propuesta de recomendaciones y observaciones**

Recomendaciones y observaciones	Temática	#	Acciones propuestas	Resultados esperados
1 Establecer estrategias para que la ciudadanía acceda al Programa.	Ejecución	1	Elaborar convocatoria para la ciudadanía a nivel municipal donde se explique el procedimiento para acceder al Programa: requisitos, criterios de elegibilidad, procedimientos para realizar el trámite cuando sea beneficiario subsecuente del servicio, entre otros que se consideren importantes.	Conocimiento y claridad de como la ciudadanía puede acceder a los beneficios del Programa.
			Publicación de la convocatoria en el Periódico Oficial del Estado de Durango, así como página oficial de la SEBISED.	
2 Diseñar y documentar mecanismos específicos del modelo de subsidio que sigue el Programa.	Ejecución	1 y 5	Definir criterios específicos en qué condiciones se determinará un porcentaje máximo y mínimo del subsidio a brindar por razones de traslado.	Estandarizar los criterios del porcentaje de descuento a proporcionar.
			Diseñar un procedimiento para disminuir el número de visitas y traslados de parte los beneficiarios hacia el lugar de recepción de documentación, esto cuando el servicio a solicitar sea constate.	Disminuir los costos que surgen en el traslado que emanan la proporción de documentación.
			Diseñar una estrategia de recepción de solicitudes para disminuir los tiempos de traslados y costos por parte de los beneficiarios.	Mejorar el servicio de que se brinda a los beneficiarios.
			Establecer bajo qué criterios un beneficiario podrá llevar acompañantes por razón de traslado (médica y humanitaria), así como definir la cantidad máxima.	Homologar y estandarizar los criterios de acompañamiento del beneficiario.

**Continuación de la Tabla 18.**

**Propuesta de recomendaciones y observaciones**

<b>Recomendaciones y observaciones</b>	<b>Temática</b>	<b>#</b>	<b>Acciones propuestas</b>	<b>Resultados esperados</b>
3 Fortalecer la planeación de la operación del Programa.	Planeación	2	Documentar la planeación del Programa: por semana o mes, municipio, razón de traslado, especificar los actores involucrados en el proceso, entre otros que se consideren importantes.	Se reduce la incertidumbre y se minimiza el riesgo en la operación del PTT.
4 Fortalecer los mecanismos para conocer los resultados del Programa.	Transparencia	4	Habilitar en la página oficial de internet de la Secretaría una sección exclusivamente destinada para la difusión de información asociada al PTT (documentación normativa, padrones de beneficiarios, evidencia de entrega de apoyos, informes anuales de actividades, resultados de la encuesta de satisfacción, etc.).	Una aceptación más amplia del Programa por parte de la ciudadanía, al estar más involucrada y tener un mejor entendimiento de éste.
5 Documentar los procesos para la gestión del Programa.	Ejecución	5	Identificar y documentar los procesos claves para la gestión del Programa.	Fortalecer e institucionalizar la gestión del Programa.
6 Documentar los mecanismos para el seguimiento y supervisión de los medios de transporte utilizados.	Resultados	6	Documentar y definir la operación del área de verificación a cargo de la SEBISED para el seguimiento y supervisión de los medios de transporte utilizados. Recopilar y sistematizar información respecto a la logística de operación del Programa: cantidad de medios de transporte, tipo de transporte, condición física, rutas, equipamiento, tipo de usuario, días disponibles de operación, capacidad total, entre otros que se consideren pertinentes incluir.	Hacer más eficiente el monitoreo y seguimiento a los medios de transporte utilizados empleando estrategias para su supervisión.

**Continuación de la Tabla 18.**  
**Propuesta de recomendaciones y observaciones**

Recomendaciones y observaciones	Temática	#	Acciones propuestas	Resultados esperados
7 Establecer mecanismos para sistematizar la información recopilada en base de datos.	Ejecución	7	Documentar los mecanismos y criterios para la verificación de la información del padrón de beneficiarios, realizando acciones para la inspección y validación de dicha información.	Certeza sobre seguimiento de beneficiarios y registros administrativos fortalecidos mediante institucionalización y sistematización.
			Avanzar hacia la integración de un padrón de beneficiarios que incluya más resultados de variables que permitan conocer las características relevantes de los beneficiarios: fecha en la que se efectuó el traslado; razones más específicas, cuando se trate de «otros motivos», así como de razones médicas; ingreso mensual; ocupación; estado civil, etc.	
			Establecer un control de actualización y depuración de información en base de datos, donde solo un área sea la responsable de realizarlas.	
8 Desarrollar un Plan de Anticipación y Prevención de malas prácticas por parte de los usuarios.	Planeación	8	Configurar un plan preventivo y predictivo de todos aquellos riesgos vinculados a las malas prácticas que puedan realizar los usuarios en el servicio.	Anticiparse a los retos, oportunidades, amenazas y riesgos que puedan poner en peligro la calidad del servicio.
9 Robustecer el mecanismo para medir la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios.	Resultados	9	Establecer mecanismos para definir una muestra aleatoria representativa para la aplicación de la encuesta, justificando en todo momento su elección. Establecer mecanismos sobre el uso de los resultados arrojados por la encuesta, para generar estrategias específicas para mejorar la calidad del servicio del Programa.	Información valiosa para generar estrategias para mejorar la calidad del servicio brindado por el Programa a los usuarios.

Nota: El símbolo (\*) señala que en la columna debe incluirse el número de la pregunta de evaluación que sustenta la recomendación u observación propuesta.



## Conclusiones y valoración final

Los hallazgos derivados de la evaluación se concentran en aquellos elementos que puedan mejorar la consistencia de los procesos y la efectividad de la gestión del PTT para lograr sus objetivos. En particular, las recomendaciones y observaciones tienen el objetivo de valorar la calidad de los mecanismos y estrategias de la intervención, en particular, los relativos a su planeación y ejecución; así como examinar los procesos claves de su gestión; y analizar sus capacidades para medir, evaluar y mejorar los resultados y la percepción del servicio entregado.

Fue posible identificar que el PTT carece de estrategias para que la ciudadanía acceda a sus beneficios. Así mismo, no cuenta con criterios específicos para definir el porcentaje máximo y mínimo del porcentaje del subsidio a brindar, ni en qué condiciones un beneficiario podrá hacerse acompañar por una o varias personas.

Por otro lado, se identificó que cada vez que un beneficiario realiza el trámite de solicitud del subsidio, este lo realiza como si fuera por primera vez, es decir, hace el llenado de solicitud y entrega la papelería correspondiente, considerando que quizás pueda solicitar el apoyo múltiples veces cada mes, por lo que se visualiza como área de oportunidad definir criterios para este proceso en específico, así como su simplificación.

A pesar de que no se garantizan o prevén los recursos para operar el Programa, este sí cuenta con una planeación de su operación, esta se realiza de manera empírica considerando el periodo fiscal anterior, específicamente su padrón de beneficiarios; por lo que es pertinente diseñar y documentar la planeación de la intervención, considerando: periodo de tiempo (semana, mes) municipio, razón de traslado, actores involucrados en el proceso, entre otros que se consideren importantes.

Se identifican y reconocen mecanismos con los que el PTT da a conocer el avance o logro de sus objetivos a la ciudadanía; sin embargo, alguna de la información contenida en ellos no se encuentra actualizada. Así mismo, el Programa no cuenta con mecanismos específicos documentados para dar a conocer los beneficios a la ciudadanía, ya que consideran que la difusión podría incrementar la demanda del presupuesto asignado, y que cada vez es más limitado; sin embargo, la transparencia y rendición de cuentas va más allá de comunicar los recursos invertidos o el número de beneficiarios, sino que pretende comunicar si se alcanzaron o no los objetivos y explicar por qué.

Dentro de los principales retos u obstáculos identificados por los responsables del PTT para una gestión más eficiente, se menciona que el más importante es el recurso presupuestal asignado a la intervención, ya que este ha sido el mismo desde el inicio de operaciones, hasta la fecha, pero los gastos de operación han ido en incremento año tras año, por lo que ha sido un reto la optimización de este recurso.

En otro contexto, no se identificó evidencia documentada acerca de la disposición de los procesos de la gestión del Programa. La necesidad de agrupar los procedimientos y documentarlos es relevante ya que conforma un grupo integrado de las diversas responsabilidades y establece las actividades precisas para evitar la dispersión, facilitar la consulta, su control y mejora.

Como parte del seguimiento y supervisión a los medios de transporte utilizados por el Programa, existe un área de verificación oficial y extraoficial por parte de la SEBISED, para estar verificando tanto al proveedor, como a los usuarios; sin embargo, no fue proporcionada información referente a la operación de dicho comité. Aunado a lo anterior, el Programa no documenta las rutas, días disponibles de operación, el tipo de transporte, capacidad total, entre otros, sino que las realiza de manera empírica.

El PTT sí cuenta con un padrón de beneficiarios, este no se encuentra sistematizado, actualizado y depurado, lo cual complica hacer un análisis eficiente, adecuado y uniforme. Es necesario estandarizar los campos y filtros que se usan para vaciar la información en el padrón de beneficiarios, ya que se identificó inconsistencias en los filtros de llenado de información, lo cual incrementa el porcentaje de error de análisis, así como los esfuerzos para generar un resultado con base en la información plasmada en dicho padrón. En adición, es importante también considerar que la actualización y depuración de estos datos se haga solo por el área encargada, con el fin de maximizar su precisión y evitar información inexacta (incorrecta, obsoleta, incompleta), alteración, duplicidad, entre otros, que puedan limitar la veracidad de la información.

La intervención no cuenta con mecanismos particulares que permitan asegurar la veracidad y efectividad de los motivos por los que un usuario resultó beneficiario, ni tampoco por los cuales se pueden detectar malas prácticas o irregularidades por parte de los usuarios.

El Programa cuenta con el instrumento «encuesta de satisfacción» para identificar la percepción en la calidad del servicio proporcionado a los beneficiarios; sin embargo, no se identifican estrategias sobre el uso de los resultados arrojados por este mecanismo.

Finalmente, en cuanto a los indicadores del Programa, se identificó que estos no son medibles y relevantes para monitorear los resultados de la intervención, ya que algunos de los objetivos establecidos en la MIR no son claros y susceptibles de ser medibles. Partiendo de lo anterior, es conveniente establecer indicadores de operación que permitan conocer y verificar las condiciones en la que opera el Programa, así como medir la calidad de su servicio.

---

### Ficha de la evaluación

---

#### Aspectos Administrativos

- Responsable de la evaluación: Daniel Frayre Larreta
- Miembros del equipo evaluador: *Daniel Frayre Larreta, Yulia Lizeth Rodríguez Martínez*
- Organización evaluadora: *Instituto de Evaluación de Políticas Públicas del Estado de Durango*
- Unidad administrativa de la dependencia o entidad responsable de la intervención evaluada: *Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social de la Secretaría de Bienestar Social del Estado de Durango*
- Titular de la unidad administrativa de la dependencia o entidad responsable de la intervención evaluada: *Lic. José Guadalupe Tadeo Valles Campagne*
- Unidad administrativa de la dependencia o entidad responsable de la intervención encargada de dar seguimiento a la evaluación: *Dirección de Participación Ciudadana y Organización Social de la Secretaría de Bienestar Social del Estado de Durango*
- Forma de contratación del equipo u organización evaluadora: *No aplica*
- Costo total de la evaluación: *No aplica*
- Fuente de financiamiento de la evaluación: *No aplica*
- Fecha de inicio de la evaluación (reunión de apertura): *Abril de 2020*
- Fecha de conclusión de la evaluación (dictaminación por el Consejo General del Inevap): *30 de septiembre de 2020.*

---

#### Aspectos técnicos

- Palabras clave de la evaluación (al menos tres palabras): *subsidio al transporte, pobreza, asistencia social*
- Términos de referencia de la evaluación: *Términos de referencia para la evaluación específica del Programa de Transportación Terrestre*
- Objetivo de la evaluación: *Valorar la consistencia de los procesos y la efectividad de la gestión del Programa para lograr sus objetivos*
- Hipótesis de la evaluación: *Los procesos de planeación, gestión, análisis del resultados del Programa con suficientemente robustos, consistentes y claros para asegurar el buen funcionamiento y contribución al logro de sus objetivos*

---

#### Resultados

- Síntesis de los hallazgos de la evaluación: *carencia de criterios específicos para definir el porcentaje máximo y mínimo del subsidio a brindar por cada razón de traslado, para aceptar o rechazar una solicitud, así mismo, bajo qué condiciones un beneficiario podrá hacerse acompañar por una o varias personas; falta de simplificación del proceso de trámite de usuarios que solicitan el apoyo de manera subsecuente; carencia de estrategias para que la ciudadanía acceda al Programa; padrón de beneficiarios no se encuentra sistematizado, actualizado y consolidado.*
-

- 
- Síntesis de la propuesta de recomendaciones y observaciones: *Establecer estrategias para que la ciudadanía acceda al Programa; documentar mecanismos específicos del modelo de subsidio; fortalecer la planeación de su operación; fortalecer los mecanismos conocer sus resultados; documentar sus procesos de gestión; documentar los mecanismos para el seguimiento y supervisión de los medios de transporte utilizado; establecer mecanismos para la sistematización de la información; plan de anticipación y prevención de malas prácticas por parte de los usuarios; robustecer el mecanismo para medir la percepción de la calidad por parte de los usuarios.*
  - Síntesis de las conclusiones: *El Programa carece de estrategias para que la ciudadanía acceda a sus beneficios. Así mismo, no cuenta con criterios específicos para definir el porcentaje máximo y mínimo del porcentaje del subsidio a brindar, ni en qué condiciones un beneficiario podrá hacerse acompañar por una o varias personas. Dentro de los principales retos u obstáculos identificados por los responsables del PTT para una gestión más eficiente, se menciona que el más importante es el recurso presupuestal asignado a la intervención, ya que este ha sido el mismo desde el inicio de operaciones, hasta la fecha, pero los gastos de operación han ido en incremento año tras año, por lo que ha sido un reto la optimización de este recurso. La intervención no cuenta con mecanismos particulares que permitan asegurar la veracidad y efectividad de los motivos por los que un usuario resultó beneficiario, ni tampoco por los cuales se pueden detectar malas prácticas o irregularidades por parte de los usuarios.*
-

## Referencias

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. *Manual para el Diseño y Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México.* (2013). México, DF: CONEVAL.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. *Metodología para la aprobación de indicadores de los programas sociales.* (2014). México, DF: CONEVAL.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. *Medición de la pobreza.* Website: <https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza-2018.aspx>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis.* Editorial Brujas.
- Iniciativa para el Fortalecimiento de la Institucionalidad de los Programa Sociales. Website: <https://www.programassociales.org.mx/programa/541/programa-de-subsidio-a-transportacion-terrestre-por-razones-medicas-y-humanitarias?v=1055>
- Miklos, T. (1998). *Criterios básicos de planeación.* México, DF.
- Organización Mundial de la Salud. *La salud es un derecho humano fundamental.* Website: <https://www.who.int/mediacentre/news/statements/fundamental-human-right/es/>
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022.* (s.f.). Gobierno del Estado de Durango.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.* (s.f.). Gobierno de la República.
- Portal de Transparencia Durango. *Sebised.* Website: <http://transparencia.durango.gob.mx/SEBISED/9>
- Secretaría de Bienestar Social del Estado de Durango. *Programa estatales.* Website: <http://bienestarsocial.durango.gob.mx/wp-content/uploads/sites/12/2019/07/Padron-de-Beneficiarios-2018.pdf>

## Anexos

### 1. Gastos en los hogares, 2018

**Tabla 2.**  
**Gasto corriente monetario trimestral por rubros de gastos en Durango, 2018.**

Rubro de gasto	Gasto monetario	Gasto promedio por hogar	Gasto promedio por persona
Alimentos, bebidas y tabaco <sup>1/</sup>	5,053,870.00	10,286.41	2,776.00
Transporte y comunicaciones <sup>2/</sup>	2,743,136.00	1,618.28	1,507.00
Educación y esparcimiento <sup>3/</sup>	1,569,808.00	2,342.06	862.00
Cuidados personales <sup>4/</sup>	1,330,596.00	2,007.18	731.00
Vivienda y servicios <sup>5/</sup>	1,150,692.00	724.25	632.00
Limpieza y cuidados de la casa <sup>6/</sup>	986,159.00	5,583.25	542.00
Vestido y calzado <sup>7/</sup>	795,086.00	3,195.11	437.00
Salud <sup>8/</sup>	355,837.00	2,708.23	195.00
Transferencias de gasto <sup>9/</sup>	353,721.00	719.95	194.00
<b>Gasto corriente monetario</b>	<b>14,338,905.00</b>	<b>29,185.00</b>	<b>7,875.00</b>

Nota: Precios al 2018.

<sup>1/</sup> Incluye alimentos y bebidas consumidas dentro y fuera del hogar; y tabaco.

<sup>2/</sup> Incluye transporte público; transporte foráneo; adquisición de vehículos de uso particular; refacciones, partes, accesorios, mantenimiento, combustible y servicio para vehículos; comunicaciones.

<sup>3/</sup> Incluye artículos y servicios de educación; artículos y servicios de esparcimientos; paquetes turísticos y para fiestas, hospedaje y alojamiento.

<sup>4/</sup> Incluye cuidados personales; accesorios y efectos personales; otros gastos diversos.

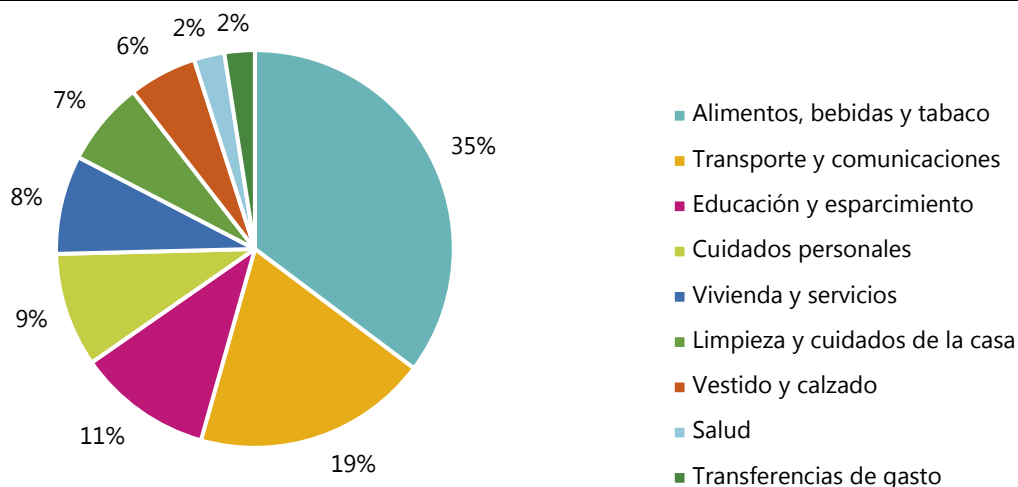
<sup>5/</sup> Incluye alquileres brutos; impuesto predial y cuotas por servicios de conservación; agua; electricidad y combustibles.

<sup>6/</sup> Incluye artículos y servicios para la limpieza y cuidados de la casa; cristalería, blancos y utensilios domésticos; y enseres domésticos.

<sup>7/</sup> Incluye vestido; calzado y su reparación.

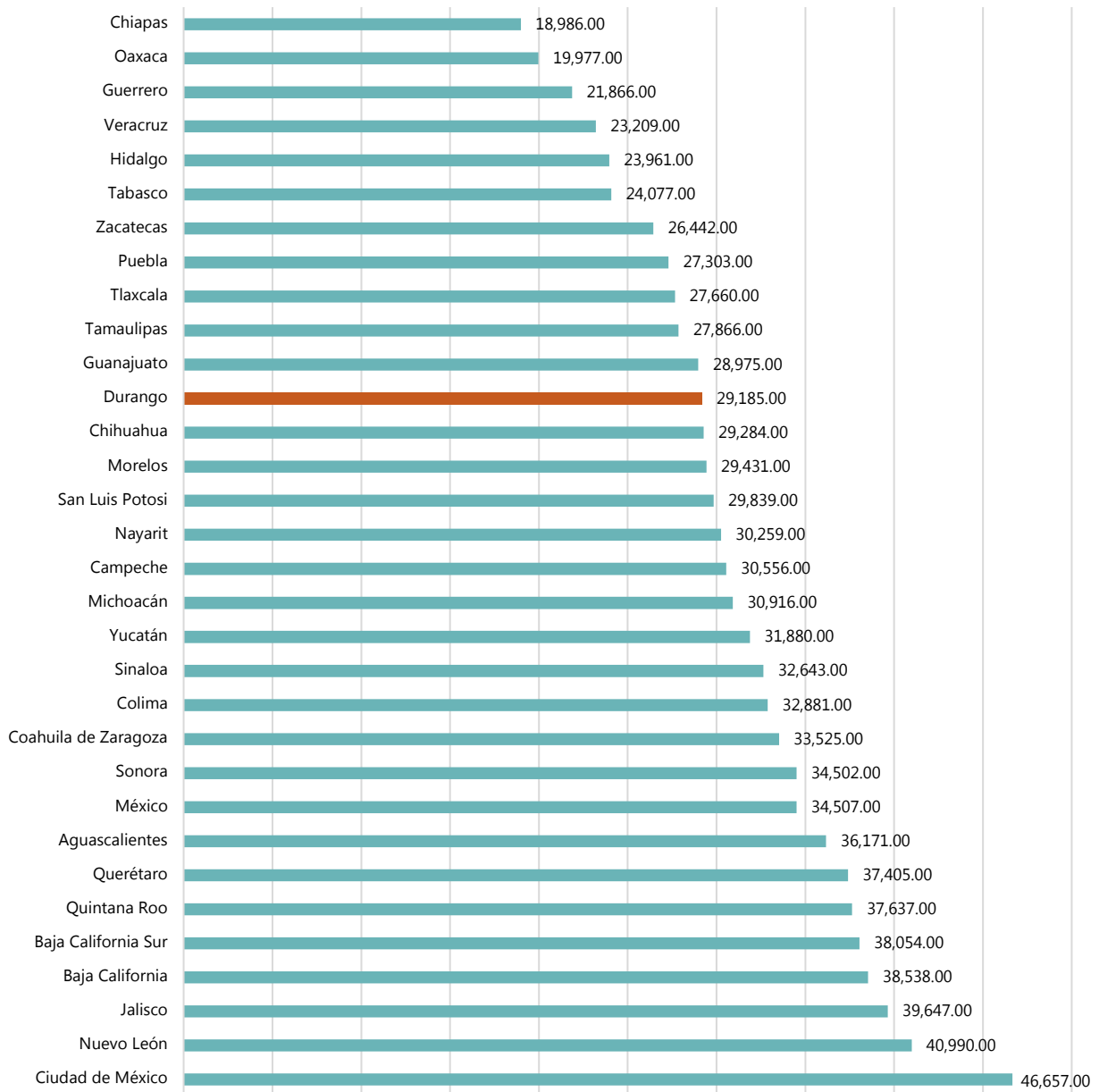
Fuente: Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2016 y 2018 del INEGI.

**Gráfica 1.**  
**Gasto corriente monetario total trimestral por rubro de gasto, 2018**  
Porcentaje



Fuente: Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares por el INEGI 2018.

**Gráfica 2.**  
**Gasto Corriente monetario promedio trimestral por entidad federativa, 2018.**  
Miles de pesos



Fuente: Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares del INEGI 2018.

## 2. Formatos del PTT

**Figura 2.**  
**Encuesta socioeconómica del PTT**



Gobierno del Estado de Durango  
Secretaría de Bienestar Social del Estado  
Programa de Subsidio a Transportación Terrestre



### Encuesta Socio-económica

Nombre del beneficiario: \_\_\_\_\_ Apoyo recibido: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_ Colonia \_\_\_\_\_

Localidad \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_

#### Datos del Beneficiario:

Edo. Civil \_\_\_\_\_ Edad (años) \_\_\_\_\_

Escolaridad \_\_\_\_\_ No. Dependientes H \_\_\_\_ M \_\_\_\_ Total \_\_\_\_\_

Ocupación \_\_\_\_\_ Ingreso mensual \_\_\_\_\_

Es beneficiario de Programa Social: Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿De cuál? \_\_\_\_\_

#### Características de la Vivienda

Propia o rentada \_\_\_\_\_ Habitantes en la vivienda \_\_\_\_\_

No. cuartos dormitorio \_\_\_\_\_ Material piso \_\_\_\_\_

Material muros \_\_\_\_\_ Material techo \_\_\_\_\_

Cuenta con baño Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿El baño tiene? WC \_\_\_\_ Regadera \_\_\_\_

Cuenta con agua potable Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ Cuenta con electricidad Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

Cuenta con agua drenaje Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

#### Equipamiento Domestico

¿En qué cocina?	¿En que almacena agua?	¿Cómo calienta el agua para bañarse?
Fogón: _____	No tiene en que _____	No Tiene en que _____
Estufa de leña _____	Tambos _____	En la Estufa _____
Estufa ahorradora _____	Pila (Pileta) _____	Boiler de leña _____
Anafre _____	Tinaco _____	Boiler de gas _____
Estufa de gas/eléctrica _____	Cisterna _____	Calentador solar _____

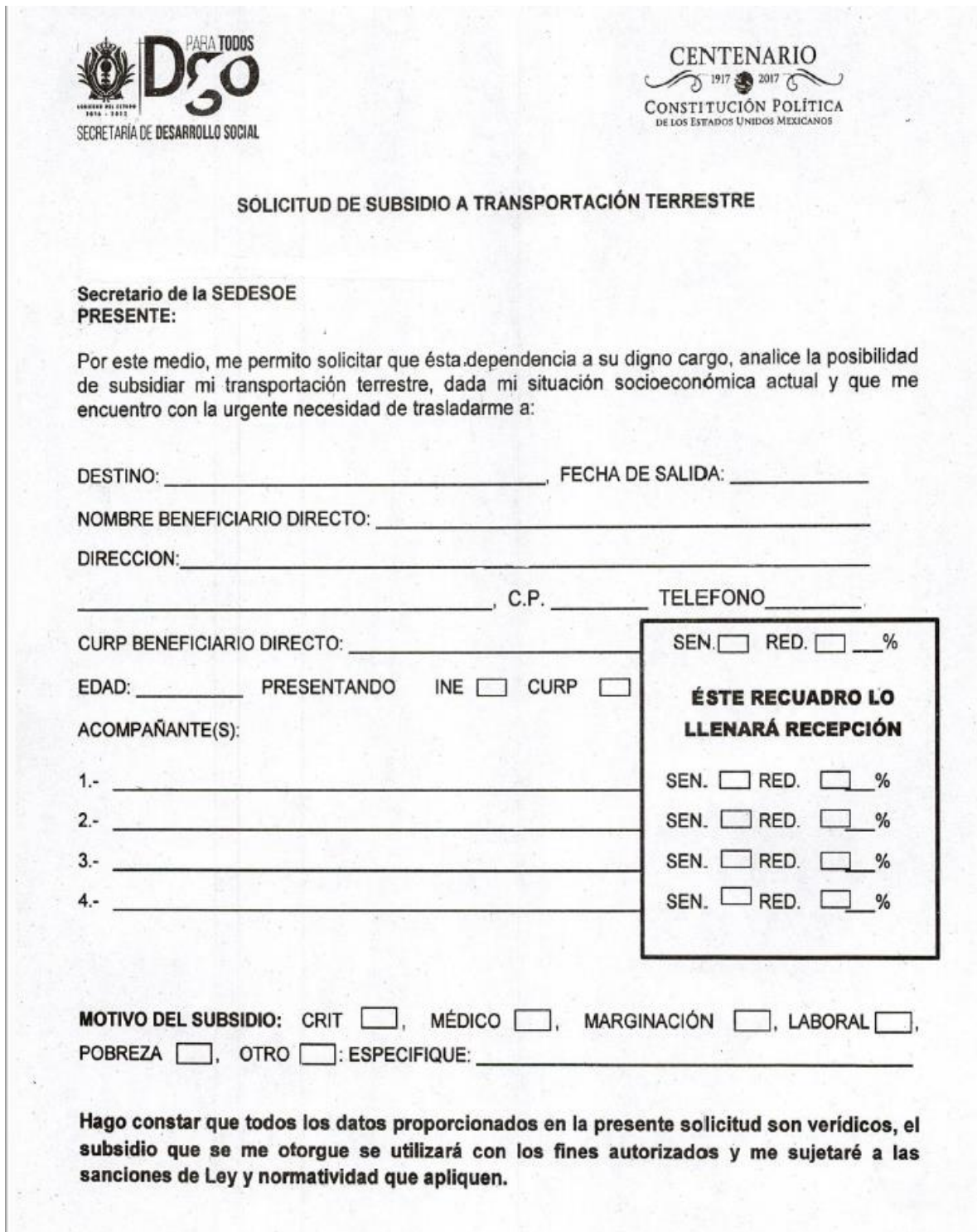
\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de Encuestador

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del beneficiario.

Fuente: Información proporcionada por los gestores del Programa.



**Figura 3.**  
**Solicitud del subsidio de transporte terrestre**



**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**  
**PARA TODOS Dgo**  
ESTADO DE DURANGO  
1917 - 2017  
**CENTENARIO**  
1917 2017  
**CONSTITUCIÓN POLÍTICA**  
DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

**SOLICITUD DE SUBSIDIO A TRANSPORTACIÓN TERRESTRE**

**Secretario de la SEDESOE**  
**PRESENTE:**

Por este medio, me permito solicitar que ésta dependencia a su digno cargo, analice la posibilidad de subsidiar mi transportación terrestre, dada mi situación socioeconómica actual y que me encuentro con la urgente necesidad de trasladarme a:

DESTINO: \_\_\_\_\_, FECHA DE SALIDA: \_\_\_\_\_

NOMBRE BENEFICIARIO DIRECTO: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, C.P. \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

CURP BENEFICIARIO DIRECTO: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ PRESENTANDO INE  CURP

ACOMPAÑANTE(S):

1.- \_\_\_\_\_

2.- \_\_\_\_\_

3.- \_\_\_\_\_

4.- \_\_\_\_\_

SEN.  RED.  %

**ÉSTE RECUADRO LO LLENARÁ RECEPCIÓN**

SEN.  RED.  %

SEN.  RED.  %

SEN.  RED.  %

SEN.  RED.  %

**MOTIVO DEL SUBSIDIO:** CRIT , MÉDICO , MARGINACIÓN , LABORAL , POBREZA , OTRO : ESPECIFIQUE: \_\_\_\_\_

**Hago constar que todos los datos proporcionados en la presente solicitud son verídicos, el subsidio que se me otorgue se utilizará con los fines autorizados y me sujetaré a las sanciones de Ley y normatividad que apliquen.**

Fuente: Información proporcionada por los gestores del Programa.

**Figura 4.**  
**Díptico de programas de bienestar social de la SEBISED**



**REQUISITOS GENERALES:**

- Identificación oficial con fotografía.
- CURP
- Copia del acta de nacimiento.
- Comprobante de domicilio.
- Constancia de propiedad de la vivienda (en caso de que aplique).
- Llenar formato de solicitud del programa.

**PARA MÁS INFORMACIÓN:**

Gobierno del Estado de Durango  
Secretaría de Bienestar Social  
**SEBISED**  
Lic. Jaime Rivas Loaiza  
Titular de la Secretaría de Bienestar Social  
Tel. (618) 137 94 92  
<http://bienestarsocial.durango.gob.mx>  
Correo: [sebised@durango.gob.mx](mailto:sebised@durango.gob.mx)  
Blvd. Domingo Arrieta N° 200  
Fracc. Domingo Arrieta, C.P. 34180

**SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL DEL ESTADO DE DURANGO**

**PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL**

**MISIÓN:**

Mejorar la calidad de vida de los duranguenses para lograr la reducción de las carencias sociales y acortar las brechas de desigualdad social mediante la inclusión y la participación ciudadana con transparencia, equidad y un profundo sentido humano, a fin de lograr un desarrollo sostenible.



Dotar de uniformes escolares deportivos, sudaderas invernales y uniformes tradicionales a los alumnos de escuelas públicas de la entidad.

**Uniformes Escolares**

Paquetes de 10 láminas para apoyar a familias que no cuenten con un techo, o bien que sea de material endeble o precario.

**Techos de Lámina**

Apoyo económico mensual a las Organizaciones de la Sociedad Civil con carácter productivo y humanitario.

**Organizaciones de la Sociedad Civil**

Entrega de una bicicleta de montaña a estudiantes de escuelas públicas cuyo tiempo de traslado del hogar a la escuela sea superior a 31 minutos a pie.

**A la Escuela en Bicicleta**

Apoyo de hasta 30 mil pesos para mujeres jefas de familia, de bajos ingresos, para iniciar o fortalecer micronegocios.

**Autoempleo para Jefas de Familia**

Invadero de 24 m<sup>2</sup> equipado con sistema de riego, herramientas menores y semilla de hortalizas para familias con carencia alimentaria.

**Huertos Familiares**

Apoyo a familias que no dispongan de una estufa de gas o de leña chimenea.

**Estufas Ecológicas**

Apoyo a familias que no dispongan de un dispositivo para calentar agua o tienen un gasto excesivo en combustible (gas o leña).

**Calentadores Solares**

Dotación de un Tinaco de 750 lts. a familias de escasos recursos que no dispongan de uno.

**Agua para Todos**

Apoyo en especie de pañales, por un monto equivalente a mil pesos mensuales a personas que por condiciones de salud, discapacidad o edad avanzada, requieren su uso.

**Apoyo de Pañales para Adultos**


Subsidio de traslados terrestres a personas que tienen que acudir a alguna cita o tratamiento médico, así como a pacientes del CRIT de Gómez Palacio para sus terapias semanales.

**Apoyo a Transportación Terrestre**


\* Todos los programas sociales se encuentran sujetos a la suficiencia presupuestal.

Fuente: Información proporcionada por los gestores del Programa.

**Figura 5.**  
**Encuesta de satisfacción del PTT**



Gobierno del Estado de Durango  
Secretaría de Bienestar Social del Estado  
Evaluación de Transporte CRIT 2018



Beneficiari \_\_\_\_\_ Domicili \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_  
Localidad \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**1. SITUACION DEL BENEFICIARIO.**

Cuestionamiento	Respuesta
1 Antigüedad del beneficiario en el programa:	Meses o años
1 Frecuencia de Apoyo (Viaje)	Semanal/Quincenal
1 Tipo de Terapia que recibe	Física/ocupacional/d e familia
1 No. de pasajeros por beneficiario	Beneficiario + acompañantes

**2. DESEMPEÑO SEDESOE**

	Criterios de calificación				Calific.
2.1 ¿Conoce los Programas Sociales que ofrece la SEDESOE?	0. Ninguno	4. Menos de 5	8. Mas de 5	10. Todos	
2.2 ¿Cómo se enteró de este tipo de apoyo?	3. Comentarios 8. CRIT 10. Medios de Difusión				
2.3 ¿Cómo considera la atención en la ventanilla (SEDESOE)?	0. Mala 6. Poco dispuestos a apoyar al solicitante 10. Buena atención, respeto y apoyo				
2.4 ¿Los requisitos solicitados como le parecen?	4. Dificiles de recabar 8. Algunos no deberían ser 10. Los adecuados				
2.5 ¿Ha recibido otro tipo de apoyo de SEDESOE?	0. No 10. Si Cual?				
2.6 ¿Recibió algún condicionamiento para acceder al apoyo?	0. Recurso económico 4. Voto por algún partido político 6. Asistir a Mitines o Reuniones 10. Ninguno				

**3. CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.**

	Criterios de calificación				Calific.
3.1 ¿Cuenta con servicio medico permanente?	0. No 5. Algunas ocasiones 10. Siempre				
3.2 ¿Los horarios y puntos de partida son accesibles y pertinentes?	0. No 7. Habría otras alternativas 10. Definitivamente				
3 ¿El equipo cuenta con Aire acondicionado/Calefacción regular	0. No 5. Algunas ocasiones 10. Siempre				
3 ¿El Equipo de transporte es adecuado a sus necesidades (rampas,	0. No 5. Algunas ocasiones 10. Siempre				
4 ¿Cómo considera el servicio prestado por el Transportista?	0. Malo 4. Regular 8. Bueno 10. Excelente				
4 ¿Cree que este apoyo le ayuda a mejorar su calidad de vida?	4. Me ayudara un poco 6. Me ayudara medianamente 10. Definitivamente				

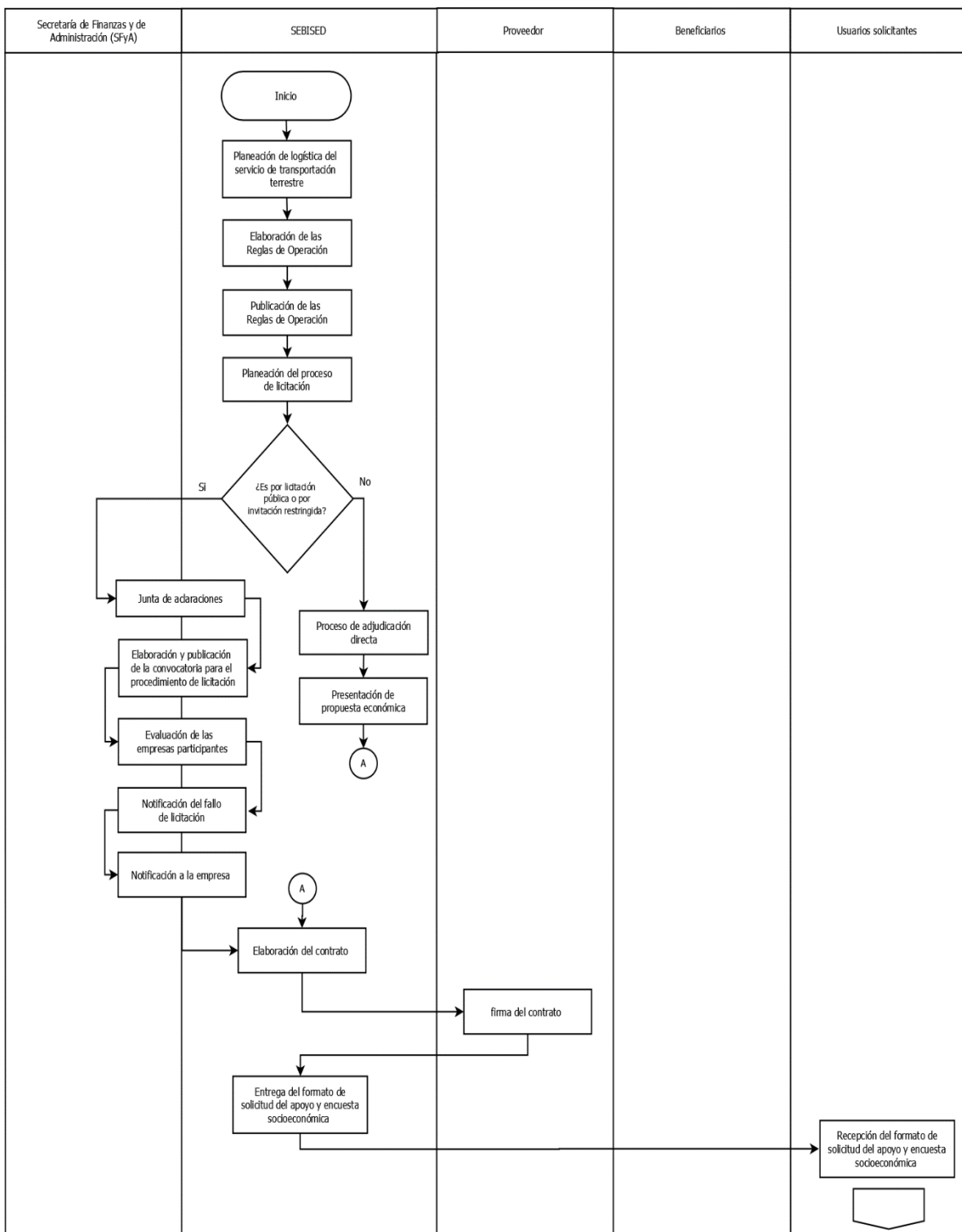
Observaciones

\_\_\_\_\_ Nombre y firma del Beneficiario/Entrevistado  
 \_\_\_\_\_ Nombre y firma del Evaluador

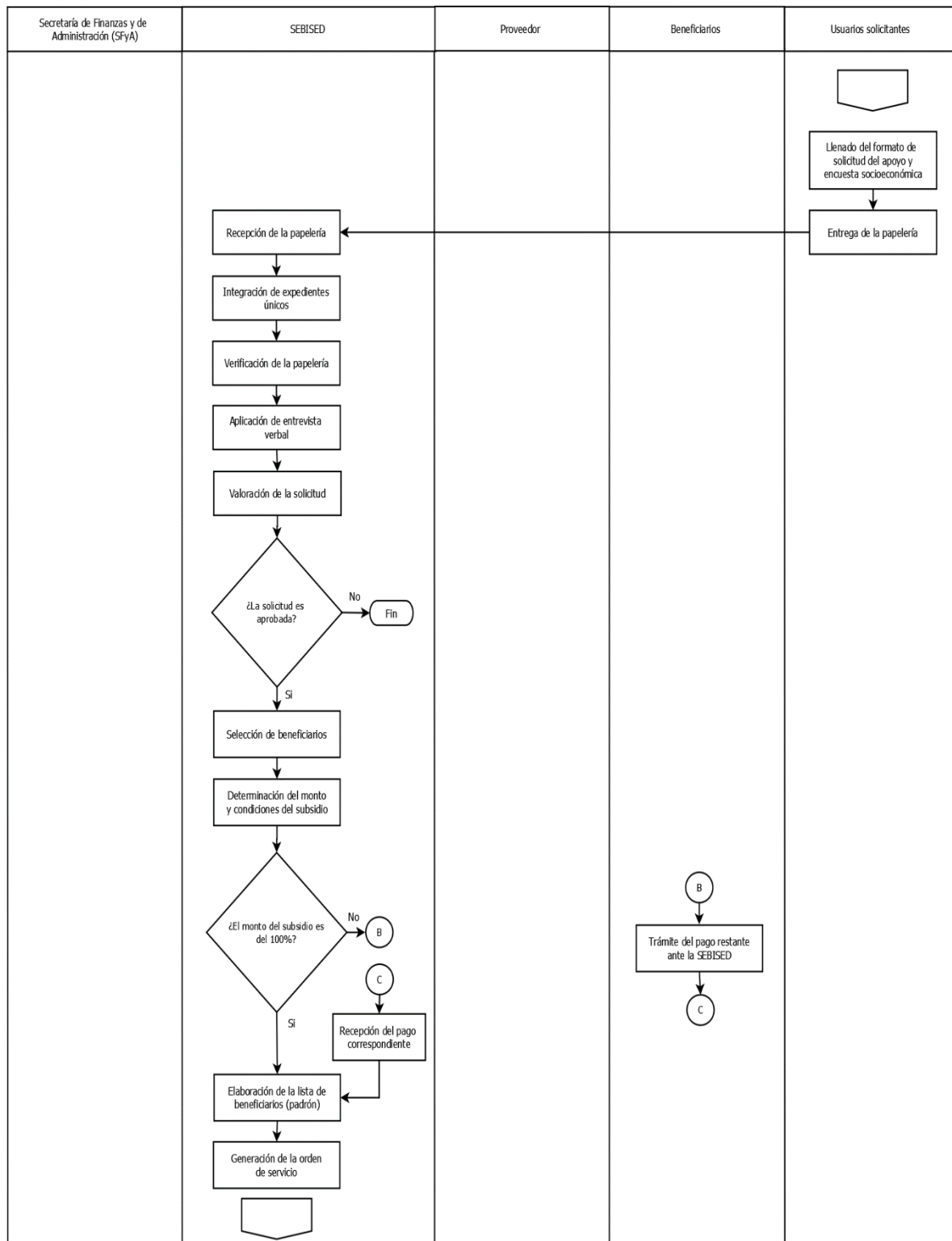
Fuente: Información proporcionada por los gestores del Programa

### 3. Procesos clave de la operación del PTT

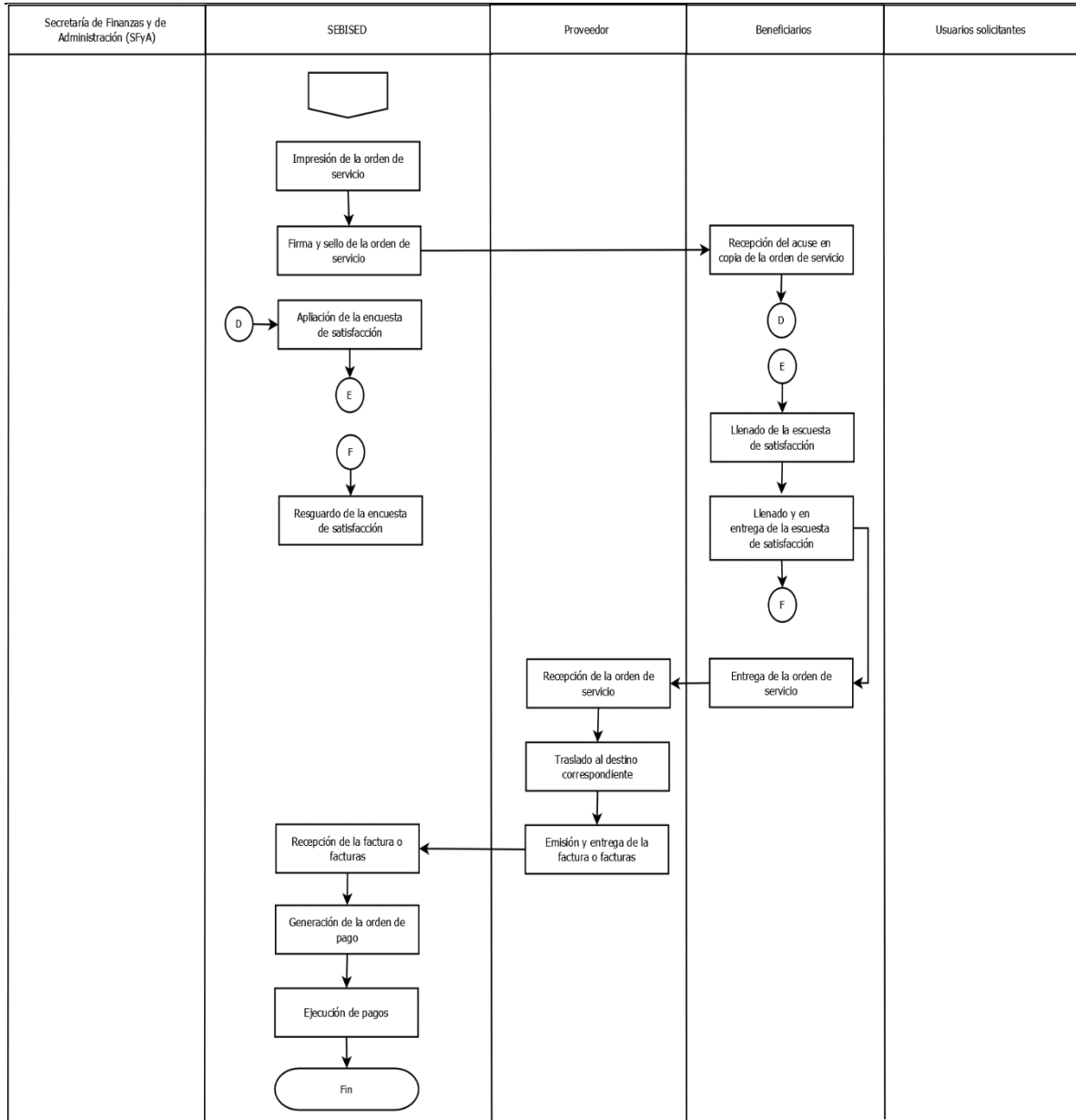
**Figura 6.**  
**Diagrama de flujo del proceso de gestión del PTT.**



**Continuación de la figura 6.**  
**Diagrama de flujo del proceso de gestión del PTT.**



**Continuación de la figura 6.**  
**Diagrama de flujo del proceso de gestión del PTT.**



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por los gestores del Programa.

**Tabla 6.**  
**Procesos de la operación del PTT**

#	Proceso	Actividades	Áreas Responsables
1	Planeación de la logística del servicio de transportación terrestre.	Planeación anual de los diferentes destinos locales y nacionales que posiblemente utilice el servicio de transportación terrestre, con base en el padrón de beneficiarios del ejercicio fiscal anterior.	
2	Elaboración de las ROP	Elaboración de las ROP del Programa	SEBISED
3	Publicación de las ROP.	Publicación de las ROP en la página electrónica y/o en el órgano oficial de difusión de la SEBISED, así como el envío de la solicitud para su publicación en el Periódico Oficial de Durango.	
4	Elaboración y publicación de la convocatoria para el procedimiento de licitación.	Publicación de la convocatoria de licitación para el servicio de transportación terrestre, con la definición de los requisitos, formalidades y bases. Cuando sea el caso de adjudicación directa con proveedor, se omitirá la elaboración y publicación de convocatoria.	
5	Junta de aclaraciones.	Se realiza junta de aclaraciones y se presentan los participantes de la licitación.	SEBISED y Secretaría de Finanzas y de Administración del Estado de Durango (SFyA).
6	Evaluación de las empresas participantes.	Se realiza la evaluación de las empresas, tomando en cuenta los siguientes elementos: cumplimiento de los requisitos; capacidad; experiencia y especialidad; cumplimiento de contratos; y mejor propuesta económica.	
7	Notificación del fallo de licitación.	Se anuncia el fallo de licitación.	
8	Notificación a la empresa.	Se hace la notificación a la empresa.	
9	Elaboración del contrato.	Se elabora el contrato del servicio de transportación terrestre.	SEBISED.
10	Firma del contrato.	Firma del contrato para el servicio de transportación terrestre.	SEBISED y proveedor.
11	Entrega del formato de solicitud de apoyo.	Se proporciona el formato de solicitud de apoyo de transportación terrestre a los usuarios solicitantes.	SEBISED.

**Continuación de la tabla 6.**

**Procesos de la operación del PTT**

#	Proceso	Actividades	Áreas Responsables	
12	Recepción del formato de solicitud del apoyo	Se recibe el formato de solicitud del apoyo de transportación terrestre	Usuarios solicitantes.	
13	Llenado del formato de solicitud del apoyo	Los usuarios llenan el formato de solicitud especificando: motivo, fecha de salida, destino, nombre de las personas que solicitan el servicio (acompañantes), declaración de la condición de vulnerabilidad, marginación, laboral o de pobreza.		
14	Llenado de la encuesta socioeconómica.	Los usuarios realizan el llenado de la encuesta socioeconómica.		
15	Entrega de la papelería.	Los usuarios solicitantes entregan la papelería, consistente en: encuesta socioeconómica, formato de solicitud, identificación oficial con fotografía, Clave Única de Registro de Población (CURP), tanto del solicitante, como de los acompañantes), así como la documentación que respalden la solicitud.		
16	Recepción de la papelería.	Se recibe la papelería entregada por los usuarios solicitantes.		
17	Integración de expedientes únicos.	Se hace la integración de expediente único por usuario solicitante.		
18	Verificación de la papelería.	Verificación de los requisitos de elegibilidad de los usuarios.		
19	Aplicación de entrevista verbal.	Aplicación de entrevista verbal a los usuarios.		
20	Valoración de la solicitud.	Se hace la valoración de la solicitud; si cumple con todos los requisitos esta es aprobada, de lo contrario, es rechazada.		
21	Selección de beneficiarios.	Se realiza la selección de los beneficiarios del Programa.		SEBISED.
22	Determinación del monto y condiciones del subsidio.	Es aprobada la solicitud, y se determina el monto y condiciones del subsidio.		
23	Elaboración de la lista de beneficiarios.	Se elabora la lista de beneficiarios.		
24	Generación de la orden del servicio.	Se genera la orden del servicio de transportación terrestre.		
25	Impresión de la orden de servicio.	Se imprime la orden del servicio de transportación terrestre.		
26	Firma y sello de la orden de servicio.	Se firma y sella la orden de servicio de transportación terrestre.		



**Continuación de la tabla 6.**

**Procesos de la operación del PTT**

#	Proceso	Actividades	Áreas Responsables
27	Recepción del acuse en copia de la orden de servicio.	Se recibe la copia del acuse de la orden de servicio de transportación terrestre. Si el monto del subsidio en la orden de servicio es por el 100%, el beneficiario lo presenta ante el proveedor el día del viaje. Si el monto no corresponde al 100%, el beneficiario deberá hacer el pago restante correspondiente.	Beneficiarios.
28	Aplicación de la encuesta de satisfacción	Una vez que el beneficiario reciba la orden de servicio, la SEBISED realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio.	SEBISED
29	Llenado de la encuesta de satisfacción	La SEBISED brinda la encuesta de satisfacción del servicio	SEBISED
30	Entrega de la encuesta de satisfacción	El beneficiario hace la entrega de la encuesta de satisfacción a la SEBISED	Beneficiarios
31	Resguardo de la encuesta de satisfacción	Resguardo de la encuesta de satisfacción en el expediente único del beneficiario	SEBISED
32	Entrega de la orden del servicio	El beneficiario hace la entrega de la orden de servicio en el área de espera y abordaje de la empresa proveedora. En el caso de los traslados al CRIT de Gómez Palacio, la SEBISED establece y notifica los puntos de partida en zonas de fácil ubicación para los beneficiarios.	Beneficiarios
33	Recepción de la orden de servicio	El proveedor recibe la orden de servicio	Proveedor
34	Traslado al destino correspondiente	Se hace el traslado sencillo o redondo del (los) beneficiario (os) al lugar del destino	Proveedor
35	Emisión y entrega de la factura o facturas.	Se emite y se entrega las facturas correspondientes por el servicio de transportación terrestre.	Proor
36	Recepción de la factura o facturas.	Se reciben las facturas correspondientes por el servicio de transportación terrestre; haciendo corte los días 15 y día último de cada mes.	SEBISED.
37	Generación de orden de pago.	Se genera orden de pago y se pasa al área financiera con respaldo físico y digital.	
38	Ejecución de pago	Se realiza el pertinente pago al proveedor.	

Fuente: Elaboración propia a través de documentación proporcionada por los gestores del Programa.

#### 4. Cobertura de atención del PTT

**Tabla 11.**  
**Beneficiarios del PTT del ejercicio fiscal 2019.**

#	Municipio	Sexo		Total	Subsidio brindado	Aportación del beneficiario
		F	M			
1	Canatlán	3	2	5	3,790.00	1,110.00
2	Coneto de Comonfort	1	0	1	2,580.00	860.00
3	Cuencamé	10	5	15	110,981.00	505.00
4	Durango	301	248	551	3,889,039.50	233,819.50
5	El Oro	2	2	4	3,412.50	162.50
6	General Simón Bolívar	1	0	1	330.00	0.00
7	Gómez Palacio	5	5	10	39,472.75	1,370.25
8	Guadalupe Victoria	5	5	10	150,490.00	5,716.00
9	Guanaceví	2	5	7	47,828.00	1,290.00
10	Hidalgo	1	0	1	1,176.00	0.00
11	Indé	1	0	1	14,300.00	300.00
12	Lerdo	6	3	9	22,525.00	2,228.00
13	Mapimí	1	0	1	102,768.00	2,958.00
14	Mezquital	5	15	20	107,707.50	5,125.50
15	Nombre de Dios	9	7	16	148,488.00	2,994.00
16	Nuevo Ideal	3	5	8	13,890.00	120.00
17	Ocampo	3	1	4	1,290.00	430.00
18	Otáez	0	1	1	48,831.00	3,863.00
19	Pánuco de Coronado	1	5	6	56,606.00	9,430.00
20	Peñón Blanco	5	0	5	439,096.00	33,998.00
21	Poanas	10	11	21	39,505.00	4,085.00
22	Pueblo Nuevo	12	7	19	30,961.00	1,435.00
23	Rodeo	3	3	6	102,768.00	2,958.00
24	San Bernardo	1	0	1	812.50	162.50
25	San Dimas	1	2	3	9,304.00	860.00
26	San Juan de Río	8	12	20	288,782.00	4,430.00
27	San Luis del Cordero	1	0	1	1,560.00	0.00
28	Santa Clara	0	1	1	12,600.00	0.00
29	Santiago Papasquiaro	9	9	18	99,339.00	5,465.00
30	Súchil	1	2	3	27,430.00	0.00
31	Tamazula	4	0	4	11,488.00	1,508.00
32	Tepehuanes	1	1	2	20,359.00	215.00
33	Vicente Guerrero	3	7	10	301,305.00	22,965.00
34	Fuera del estado	6	8	14	13,403.75	2,199.25
	<b>Total</b>	<b>425</b>	<b>372</b>	<b>797</b>	<b>6,066,086.50</b>	<b>349,604.50</b>

Nota: Zacatecas (5 mujeres), Culiacán (1 hombre), Juárez (1 mujer, 1 hombre), Mexicali (1 hombre), Saltillo (1 hombre), Tampico (1 hombre), Tapachula (1 hombre), Tijuana (1 hombre), Toluca (1 hombre).

Fuente: Padrón de beneficiarios del Programa.

El equipo evaluador identificó que el PTT apoyo a 14 usuarios que se encuentran fuera de su población objetivo, ya que los domicilios identificados en el padrón de beneficiarios se encuentran fuera del estado de Durango y corresponde a otras ciudades: Zacatecas, Culiacán, Juárez, Mexicali, Saltillo, Tampico, Tapachula, Tijuana y Toluca, lo cual representa un monto en subsidio del \$13,403.75 y una aportación de 2,199.25 por parte de los beneficiarios. Lo anterior, representa una falla en la implementación de las ROP del Programa, orientado a atender a la población perteneciente al estado de Durango (tabla 11).

**Tabla 12.**  
**Porcentaje de subsidio por razón de traslado**

Razón del traslado	% del subsidio	Modalidad del viaje	Ordenes de servicio por sexo		Número de beneficiarios por sexo		Monto del subsidio	Aportación del beneficiario	
			M	F	M	F			
CRIT	100%	Redondo	1,935	1,232	76	72	3,685,332.00	0.00	
		Sencillo	30	11	20	7	25,630.00	0.00	
	75%	Redondo	4	3	4	2	7,566.00	2,522.00	
		Sencillo	1	0	1	0	225.00	75.00	
	62.5%	Redondo	1	0	1	0	710.00	426.00	
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00	
	50%	Redondo	19	9	11	7	15,951.00	15,951.00	
		Sencillo	0	2	0	2	1,111.50	1,111.50	
	Cancerología	100%	Redondo	37	37	13	12	73,646.00	0.00
			Sencillo	1	9	1	7	6,998.00	0.00
75%		Redondo	1	1	1	1	1,785.00	595.00	
		Sencillo	1	2	1	2	1,959.75	653.25	
50%		Redondo	3	0	3	0	1,688.00	1,688.00	
		Sencillo	0	1	0	1	430.00	430.00	
Hemodiálisis	100%	Redondo	282	111	12	7	294,250.00	0.00	
		Sencillo	9	1	6	1	3,107.00	0.00	
	75%	Redondo	1	0	1	0	390.00	130.00	
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00	
	50%	Redondo	59	50	7	5	57,652.00	57,652.00	
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00	
Consulta médica	100%	Redondo	716	302	73	101	965,388.00	0.00	
		Sencillo	45	30	25	26	40,329.00	0.00	
	87.50%	Redondo	0	1	0	1	1,505.00	215.00	
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00	
	75%	Redondo	156	234	91	136	529,255.50	176,418.50	
		Sencillo	7	4	5	2	5,456.50	1,818.75	
	62.50%	Redondo	0	1	0	1	250.00	150.00	
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00	
	60%	Redondo	0	1	0	1	1,548.00	1,032.00	
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00	
	50%	Redondo	12	13	10	13	21,482.00	21,482.00	
		Sencillo	1	2	1	2	2,305.00	2,305.00	

**Continuación de la tabla 12.**

**Porcentaje de subsidio por razón de traslado**

Razón del viaje	% del subsidio	Modalidad del viaje	Ordenes de servicio por sexo		Número de beneficiarios por sexo		Monto del subsidio	Aportación del beneficiario
			M	F	M	F		
Incapacitados	100%	Redondo	0	1	0	1	1,136.00	0.00
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00
	50%	Redondo	0	1	0	1	1,470.00	1,470.00
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00
Otro motivo	100%	Redondo	46	41	40	37	157,772.00	0.00
		Sencillo	23	22	22	21	30,716.00	0.00
	87.50%	Redondo	0	1	0	1	3,066.00	438.00
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00
	75%	Redondo	15	19	15	18	42,825.00	14,275.00
		Sencillo	8	6	8	6	15,105.00	5,035.00
	50%	Redondo	13	20	12	19	31,202.00	31,202.00
		Sencillo	5	4	5	4	6,608.00	6,608.00
Escolar	100%	Redondo	2	1	2	1	7,132.00	0.00
		Sencillo	2	1	1	1	3,262.00	0.00
	75%	Redondo	2	0	2	0	2,730.00	910.00
		Sencillo	0	0	0	0	0.00	0.00
	50%	Redondo	0	1	0	1	876.00	876.00
		Sencillo	0	1	0	1	754.00	754.00
Pobreza extrema	100%	Redondo	3	1	3	1	3,320.00	0.00
		Sencillo	10	2	8	2	5,731.00	0.00
	75%	Redondo	0	2	0	2	3,918.00	1,306.00
		Sencillo	0	1	0	1	657.00	219.00
	50%	Redondo	0	1	0	1	1,320.00	1,320.00
		Sencillo	2	0	2	0	536.50	536.50
<b>Total</b>			<b>3,452</b>	<b>2,183</b>	<b>483</b>	<b>528</b>	<b>6,066,086.75</b>	<b>349,604.50</b>

Fuente: Base de datos de beneficiarios del Programa.

De acuerdo con la tabla 12, el equipo evaluador no pudo identificar criterios específicos por el cual la SEBISED establece el subsidio a otorgar para cada uno de los beneficiarios, ya que se encontró que un mismo beneficiario podría tener diferentes porcentajes de subsidio para una misma razón de traslado, se reconoce que para el caso de los pacientes del CRIT, la mayoría obtuvo un 100% de subsidio en el costo de su boleto; sin embargo, existen beneficiarios que obtuvieron otros porcentajes de apoyo y que por ende tuvieron que hacer aportación propia para cubrir la cantidad restante.

Por otro lado, se encontraron incongruencias en los costos de los destinos por persona, ya que la mayoría de los precios unitarios contenidos en el padrón de beneficiarios no corresponden a los establecidos en el contrato adjudicado al proveedor, así mismo, se identifica que manejan diferentes precios para un mismo destino, tal como es el caso de la ruta Durango – Gómez Palacio, y otros que se visualizan en la tabla 13.

**Tabla 13.**  
**Precios unitarios por ruta de traslado, 2019**

<b>Origen</b>	<b>Destino</b>	<b>Precio unitario</b>
Durango	Aguascalientes, Aguascalientes	520.00
Durango	Canatlán	100.00
Durango	Carlos Real	29.00
Durango	Chihuahua	735.00
Durango	Ciénega	390.00
Durango	Ciudad de México	103.00
Durango	Ciudad Delicias, Chihuahua	430.00
Durango	Ciudad Obregón, Sonora	690.00
Durango	Ciudad Victoria, Tamaulipas	948.00
Durango	Colima	877.00
Durango	Cuencamé	500.00
Durango	Culiacán	100.00
Durango	Culiacán	240.00
Durango	Culiacán	165.00
Durango	Culiacán	1508.00
Gómez Palacio	Durango	1164.00
Cuencamé	Durango	1164.00
Poanas	Durango	1164.00
Guadalupe Victoria	Durango	1164.00
Vicente Guerrero	Durango	1164.00
Santiago Papasquiaro	Durango	1164.00
Guanaceví	Durango	1164.00
Ciudad de México	Durango	1164.00
San Juan del Río	Durango	1164.00
Villa Unión	Durango	1164.00
Carlos Real	Durango	1164.00
Culiacán	Durango	1164.00
Puebla	Durango	1164.00
Tijuana	Durango	1164.00
Guadalajara	Durango	1164.00
Monterrey	Durango	1164.00
Durango	Francisco I. Madero	70.00
Durango	Fresnillo, Zacatecas	305.00
Santiago Papasquiaro	Gómez Palacio	284.00
Durango	Gómez Palacio	100.00
Durango	Gómez Palacio	165.00
Durango	Gómez Palacio	284.00

**Continuación de la tabla 13.**  
**Precios unitarios por ruta de traslado, 2019**

<b>Origen</b>	<b>Destino</b>	<b>Precio unitario</b>
Guadalupe Victoria, Nombre de Dios, Cuencamé, Francisco I. Madero, Nuevo Ideal, Vicente Guerrero	Gómez Palacio	165.00
Guadalupe Victoria, Nombre de Dios, Cuencamé, Francisco I. Madero, Nuevo Ideal, Vicente Guerrero	Gómez Palacio	284.00
Durango	Guadalajara	380.00
		876.00
		120.00
Durango	Guadalupe Victoria	100.00
		175.00
Durango	Guanaceví	430.00
		120.00
Durango	Hermosillo	1103.00
Durango	Ignacio Allende	122.00
Durango	Indé	150.00
Durango	Irapuato, Guanajuato	755.00
Durango	Lázaro Cárdenas	67.00
Durango	León, Guanajuato	225.00
		676.00
Durango	Mezquital	120.00
Durango	Monterrey	250.00
		660.00
Durango	Morelia, Michoacán	370.00
Durango	Nombre de Dios	57.00
Durango	Nuevo Ideal	209.00
Durango	Ocampo	120.00
		335.00
Durango	Parral, Chihuahua	470.00
Durango	Peñón Blanco	160.00
Durango	Poanas	210.00
Durango	Puebla	1198.00
		390.00
Durango	Pueblo Nuevo	115.00
		120.00
Durango	Querétaro	860.00
		390.00
Durango	Río Grande, Zacatecas	263.00
Durango	Rodeo	120.00
		150.00
Durango	Saltillo	560.00

**Continuación de la tabla 13.**

**Precios unitarios por ruta de traslado, 2019**

Origen	Destino	Precio unitario
Durango	San Juan del Río	130.00
		120.00
Durango	San Luis Potosí	615.00
Durango	Santa Clara	170.00
		120.00
Durango	Santa María del Oro	325.00
Durango	Santiago Papasquiari	292.00
Durango	Santiago Papasquiari	120.00
Durango	Sombrerete, Zacatecas	145.00
Durango	Súchil	120.00
Durango	Tepehuanes	357.00
Durango	Torreón	284.00
Durango	Torreón	165.00
Durango	Vicente Guerrero	88.00
Durango	Vicente Guerrero	120.00
Durango	Villa Hidalgo	294.00
Durango	Villa Ocampo	120.00
Durango	Villa Unión, Sinaloa	413.00
Durango	Zacatecas, Zacatecas	360.00

Fuente: Padrón de beneficiarios del Programa.

**Tabla 14.**

**Número de acompañantes por beneficiario**

Número de beneficiarios	Número de ordenes de servicio	Número de acompañantes
202	733	Sin acompañante
503	4008	1
145	858	2
20	24	3
4	8	4
2	2	5
1	2	6

Fuente: Base de datos de beneficiarios del Programa.

Por otro lado, el equipo evaluador identificó que la mayoría de los beneficiarios se hacen acompañar por una persona más durante cada traslado, para el caso de los usuarios que van al CRIT, muchas veces llevan a más personas para la movilidad del paciente. Sin embargo, no se identifican los criterios documentados por el cual se establece en qué condiciones un beneficiario podrá llevar más acompañantes, así como la cantidad máxima.

## 5. Indicadores PTT

<b>Ficha para la valoración técnica de indicador a nivel Fin</b>			
<b>Nombre del indicador</b>		<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>
Familias con mejor calidad de vida		Incremento en la percepción de la calidad de vida de los beneficiarios del programa	$\%MCVB: (BMCVA/TBP) *100$ %BMCV: porcentaje de beneficiarios que mejoran su calidad de vida MCVBA: beneficiarios que mejoran su calidad de vida con el apoyo TBP: total de beneficiarios del programa.
<b>Unidad de medida</b>		<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>
Porcentaje		Anual	No se especifica
<b>Valoración técnica</b>		<b>Justificación</b>	<b>Indicador recomendado</b>
Calidad	Claridad	No	La definición de este indicador no es claro respecto a su nombre. Así mismo, la calidad de vida de los usuarios no es garantizada por el simple hecho de ser beneficiarios del Programa, existen otros factores que pueden interferir en el proceso, como pueden ser los sociales, culturales, entre otros. Por lo tanto, la medición del objetivo establecido a este nivel es inalcanzable.
	Relevancia	No	
	Economía	No	
	Monitoreabilidad	No	
	Adecuación	No	
	Validez interna	No	
	Validez externa	No	
	Validez por valor aparente	No	
Validez	Consistencia inter-temporal	No	n/a
	Consistencia inter-observacional	No	



<b>Ficha para la valoración técnica de indicador a nivel Propósito</b>			
<b>Nombre del indicador</b>		<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>
Disminución del gasto familiar		Disminución del gasto familiar de los beneficiarios apoyados	$\%DPG: [(GMDA/GMA)-1]*100$ %DPG: disminución porcentual del gasto GMDA: gasto mensual después del apoyo GMA: gasto mensual actual
<b>Unidad de medida</b>		<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>
Porcentaje		Anual	No se especifica
<b>Valoración técnica</b>		<b>Justificación</b>	<b>Indicador recomendado</b>
Calidad	Claridad	No	Es complejo conocer si ha habido una disminución en el gasto familiar de los hogares de los beneficiarios, esta información solamente estaría al alcance de dichos usuarios y quienes alimentan esos indicadores tendría que estar al tanto de dicha información. Por lo tanto, la medición del objetivo establecido a este nivel es inalcanzable.
	Relevancia	No	
	Economía	No	
	Monitoreabilidad	No	
	Adecuación	No	
	Validez interna	No	
Validez	Validez externa	No	n/a
	Validez por valor aparente	No	
	Consistencia inter-temporal	No	
	Consistencia inter-observacional	No	

<b>Ficha para la valoración técnica de un indicador a nivel Componente</b>				
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>		
Cumplimiento al ejercicio del presupuesto	Medir el cumplimiento en el ejercicio del presupuesto de acuerdo con los conceptos de gasto	$\%CEPTG: (PETG/PA) * (100)$ %CEPTG: cumplimiento al ejercicio del presupuesto por tipo de gasto PETG: presupuesto ejercido por tipo de gasto PA: presupuesto asignado		
<b>Unidad de medida</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>		
Porcentaje	Semestral	No se especifica		
<b>Valoración técnica</b>	<b>Justificación</b>	<b>Indicador recomendado</b>		
Calidad	Claridad	No	No se identifica relación entre el objetivo establecido a nivel Componente y su indicador asociado. Este indicador parece ser más adecuado para el nivel Actividades, ya que indicadores a este nivel corresponden a la eficiencia con los que son entregados los bienes o servicios del Programa.	n/a
	Relevancia	No		
	Economía	Sí		
	Monitoreabilidad	No		
	Adecuación	No		
	Validez interna	No		
	Validez externa	No		
Validez	Validez por valor aparente	No		
	Consistencia temporal	inter- No		
	Consistencia observacional	inter- No		

<b>Ficha para la valoración técnica de un indicador a nivel Componente</b>			
<b>Nombre del indicador</b>		<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>
Porcentaje de subsidios por razones médicas		Aumentar el porcentaje de apoyos al transporte otorgados por razones médicas	$\%BARM: (STRM/TSE) * 100$ %BARM: porcentaje de beneficiarios con subsidios de transportación por razones médicas TSE: total de subsidios entregados STRM: subsidios de transportación por razones médicas
<b>Unidad de medida</b>		<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>
Porcentaje		Trimestral	Ascendente
<b>Valoración técnica</b>		<b>Justificación</b>	<b>Indicador recomendado</b>
Calidad	Claridad	No	<b>Nombre:</b> número de apoyos en subsidio entregados a los beneficiarios por tipo de razón de traslado en el periodo determinado. <b>Definición:</b> se refiere al número de apoyos que fueron entregados a los beneficiarios por tipo de razón de traslado en un periodo determinado. <b>Método de cálculo:</b> (Número de beneficiarios apoyados con subsidio por razones de traslado en el año t) / (Número de subsidios programados a entregar en el año t)
	Relevancia	Si	
	Economía	Si	
	Monitoreabilidad	No	
	Adecuación	No	
	Validez interna	No	
	Validez externa	No	
	Validez por valor aparente	No	
Validez	Consistencia inter-temporal	No	
	Consistencia observacional	inter- No	

<b>Ficha para la valoración técnica de un indicador a nivel Actividad</b>				
<b>Nombre del indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>		
Porcentaje de cumplimiento presupuestal por objeto de gasto	La medición de la ejecución del gasto respecto a lo programado	$\% CEP = (PE/PA) * (100)$ %CEP: cumplimiento al ejercicio del presupuesto PE: presupuesto ejercido PA: presupuesto asignado		
<b>Unidad de medida</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>		
Porcentaje	Trimestral	No se especifica		
<b>Valoración técnica</b>	<b>Justificación</b>	<b>Indicador recomendado</b>		
Calidad	Claridad	Sí	El presente indicador proporciona información respecto de la proporción del presupuesto efectivamente administrado, por lo que dota de información sobre el nivel de eficacia en la ejecución del gasto. No obstante, no proporciona información sobre la eficiencia, economía o calidad de la intervención.	n/a
	Relevancia	Sí		
	Economía	Sí		
	Monitoreabilidad	Sí		
	Adecuación	Sí		
	Validez interna	Sí		
Validez	Validez externa	Sí		
	Validez por valor aparente	Sí		
Validez	Consistencia inter-temporal	No		
	Consistencia inter-observacional	No		

<b>Ficha para la valoración técnica de un indicador a nivel Actividad</b>			
<b>Nombre del indicador</b>		<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>
Ordenes ejecutadas		Determinar la eficiencia en el uso de las ordenes autorizadas para el transporte terrestre	$\%EEO = (OE/OO) * 100$ %EEO: porcentaje de eficiencia en el uso de ordenes OE: ordenes ejecutadas OO: ordenes otorgadas
<b>Unidad de medida</b>		<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>
Porcentaje		Trimestral	No se especifica
<b>Valoración técnica</b>		<b>Justificación</b>	<b>Indicador recomendado</b>
Calidad	Claridad	No	<b>Nombre:</b> Eficiencia en la entrega de ordenes de servicio a los beneficiarios <b>Definición:</b> Porcentaje de ordenes de servicio entregadas. <b>Método de cálculo:</b> (ordenes de servicio entregadas) / (ordenes de servicio impresos) x 100
	Relevancia	Sí	
	Economía	Sí	
	Monitoreabilidad	No	
	Adecuación	No	
Validez	Validez interna	Sí	
	Validez externa	No	
	Validez por valor aparente	No	
	Consistencia inter-temporal	No	
	Consistencia inter-observacional	No	

<b>Ficha para la valoración técnica de un indicador a nivel Actividad</b>			
<b>Nombre del indicador</b>		<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>
Subsidios apoyados		Porcentaje de beneficiarios apoyados	$\%PA = (TSA/TSR) * 100$ %PA: porcentaje de personas apoyadas TSA: total de solicitudes apoyadas TSR: total de solicitudes recibidas
<b>Unidad de medida</b>		<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>
Porcentaje		Trimestral	No se especifica
<b>Valoración técnica</b>		<b>Justificación</b>	<b>Indicador recomendado</b>
Calidad	Claridad	No	<b>Nombre:</b> Porcentaje de solicitudes aprobadas <b>Definición:</b> se refiere a la proporción de solicitudes con papelería completa. <b>Método de cálculo:</b> (Número de solicitudes con papelería completa en el periodo t) / (Número de solicitudes recibidas en el periodo t) x 100
	Relevancia	Sí	
	Economía	Sí	
	Monitoreabilidad	No	
	Adecuación	No	
Validez	Validez interna	No	
	Validez externa	No	
	Validez por valor aparente	No	
	Consistencia inter-temporal	No	
	Consistencia inter-observacional	No	

**Ficha de un indicador a nivel Actividad (propuesta)**

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>
Tiempo promedio de traslado (horas).	Tiempo de traslado realizado por el medio de transporte del lugar de origen al destino establecido.	(tiempo realizado del lugar de origen al destino final, considerando los límites de velocidad establecidos según la región en el trimestre t) / (tiempo estimado o planeado a realizar medio de transporte del lugar de origen al destino final en el trimestre t)
<b>Unidad de medida</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>
Promedio	Trimestral	Ascendente

**Ficha de un indicador a nivel Actividad (propuesta)**

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>
Tiempo promedio (minutos) de atención para la entrega de papelería	Tiempo de traslado del lugar de origen al destino establecido.	(tiempo destinado para la entrega de papelería en el trimestre t) / (número de usuarios que entregaron papelería en el trimestre t)
<b>Unidad de medida</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>
Promedio	Trimestral	Ascendente

**Ficha de un indicador a nivel Actividad (propuesta)**

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Definición</b>	<b>Método de cálculo</b>
Promedio mensual de usuarios que realizan la solicitud para acceder al Programa	Número de usuarios que realizan la solicitud para acceder al programa cada mes	(número de usuarios que realizan la solicitud para acceder al Programa en el mes t) / (número de día en el mes t)
<b>Unidad de medida</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Comportamiento del indicador</b>
Promedio	Mensual	Ascendente

## 6. Operaciones presupuestales del PTT

**Tabla 19.**

**Facturas expedidas por el proveedor por el servicio de transportación terrestre**

ID	Número de factura	Fecha de expedición	Fecha de viaje	Número de ordenes de servicio	Monto total
114	2050	43482	15 al 31 de enero	78	<b>80,973.66</b>
115	2053	43487	11/01/2019	35	<b>37,119.28</b>
116	2073	43496	18/01/2019	47	<b>55,678.92</b>
117	2083	43496	25/01/2019	51	<b>55,678.92</b>
118	2098	43517	enero	41	<b>272,893.56</b>
119	2097	43503	01/02/2019	211	<b>55,678.92</b>
120	2101	43510	08/02/2019	43	<b>55,678.92</b>
121	2123	43517	15/02/2019	53	<b>74,238.56</b>
122	2125	43523	22/02/2019	49	<b>55,678.92</b>
123	2155	43544	febrero	45	<b>320,044.46</b>
124	2144	43529	01/03/2019	48	<b>55,678.92</b>
125	2163	43544	08/03/2019	45	<b>45,239.28</b>
126	2175	43545	15/03/2019	257	<b>45,239.28</b>
127	2188	43551	22/03/2019	50	<b>45,239.28</b>
128	2205	43559	29/03/2019	37	<b>37,119.28</b>
129	2216	43565	marzo	41	<b>376,697.48</b>
130	2217	43566	05/04/2019	311	<b>37,119.28</b>
131	2255	43587	12/04/2019	44	<b>37,119.28</b>
132	2266	43626	abril	40	<b>328,293.50</b>
133	2260	43588	03/05/2019	275	<b>37,119.28</b>
134	2267	43626	17/05/2019	52	<b>37,119.28</b>
135	2271	43626	23/05/2019	9	<b>13,340.00</b>
136	2322	43629	24/05/2019	54	<b>27,259.64</b>
137	2272	43626	31/05/2019	26	<b>37,119.28</b>
138	2339	43629	mayo	39	<b>400,247.19</b>
139	2323	43629	07/06/2019	330	<b>37,119.28</b>
140	2350	43636	14/06/2019	31	<b>37,119.28</b>
141	2366	43643	21/06/2019	36	<b>37,119.28</b>
142	2380	43657	junio	38	<b>406,206.64</b>
143	2381	43650	28/06/2019	339	<b>37,119.28</b>
144	2390	43657	05/07/2019	12	<b>37,119.28</b>
145	2399	43658	12/07/2019	30	<b>37,119.28</b>
146	2407	43671	19/07/2019	32	<b>37,119.28</b>
147	2433	43677	26/07/2019	34	<b>37,119.28</b>
148	2442	43707	julio	22	<b>409,496.17</b>
149	2441	43685	02/08/2019	20	<b>27,259.64</b>
150	2448	43692	09/08/2019	345	<b>18,559.64</b>
151	2471	43699	16/08/2019	29	<b>27,259.64</b>
152	2483	43706	23/08/2019	32	<b>27,259.64</b>
153	2509	43726	agosto	381	<b>397,612.77</b>
154	2505	43715	30/08/2019	16	<b>27,259.64</b>

**Continuación de la tabla 19.**

**Relación de facturas expedidas por el proveedor por el servicio de transportación terrestre**

ID	Número de factura	Fecha de expedición	Fecha de viaje	Número de ordenes de servicio	Monto total
155	2512	43720	06/09/2019	30	<b>18,559.64</b>
156	2528	43726	13/09/2019	29	<b>18,559.64</b>
157	2547	43731	20/09/2019	24	<b>18,559.64</b>
158	2561	43741	27/09/2019	25	<b>18,559.64</b>
159	2562	43754	septiembre	343	<b>401,579.03</b>
160	2565	43748	04/10/2019	25	<b>18,559.64</b>
161	2582	43756	11/10/2019	29	<b>27,259.64</b>
162	2617	43769	18/10/2019	25	<b>18,559.64</b>
163	2628	43418	octubre	415	<b>397,309.69</b>
164	2636	43791	08/11/2019	25	<b>18,559.64</b>
165	2652	43789	15/11/2019	27	<b>18,559.64</b>
166	2653	43795	22/11/2019	24	<b>18,559.64</b>
168	2673	43810	noviembre	334	<b>218,892.71</b>
169	2676	43812	29/11/2019	20	<b>18,559.64</b>
170	2689	43810	06/12/2019	nd	<b>18,559.64</b>
171	2718	43836	13/12/2019	nd	<b>18,559.64</b>
172	2719	43836	20/12/2019	nd	<b>18,559.64</b>
173	2720	43836	diciembre	nd	<b>202,201.22</b>
<b>Total</b>				<b>5,083</b>	<b>5,750,000.00</b>

Nota: nd, no disponible

Fuente: Información proporcionada por los gestores del Programa.

Con base en la información proporcionada por los gestores del Programa, se identificó que el monto total en facturas expedidas por el proveedor para el servicio de transportación terrestre en el periodo fiscal 2019, fue de 5,750,000.00, distribuido en 59 facturas; sin embargo, tomando en cuenta los resultados arrojados por el padrón de beneficiarios, la cantidad total brindada en subsidios fue de 6,066,086.50, la cual representa una diferencia de 316,086.50 entre ambos montos.

De lo anterior se deriva la importancia de mantener sistematizada y monitoreada la información contenida en las bases de datos, ya que como se observó en la tabla 13 de este documento, muchos de los precios unitarios establecidos en el padrón de beneficiarios no son congruentes con la ruta de traslado y por ende la veracidad de la información pudo verse comprometida.





inevap

INSTITUTO DE EVALUACIÓN DE POLÍTICAS  
PÚBLICAS DEL ESTADO DE DURANGO