



AVANCES

Agenda de Aspectos Susceptibles de Mejora

PROGRAMA

Apoyo al Transporte para Estudiantes

Secretaría de Desarrollo e Integración Social

TIPO DE EVALUACIÓN

Específica (Diseño, Operación y Procesos)

EVALUADOR

Indexa de México, S.C.

Periodo de Avance: al 31 de agosto del 2015



Presentación

Con el propósito de contribuir a la mejora de los Programas de Apoyo del Gobierno del Estado de Jalisco y como resultado de la evaluación externa realizada por la empresa *Indexa de México, S.C.* al programa “Apoyo al Transporte para Estudiantes” para el ejercicio fiscal 2013 de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social, la Secretaría integró la **Agenda de trabajo de Aspectos Susceptibles de Mejora (Agenda de mejora)**¹.

A partir de la “Programación de acciones de mejora”, se identificaron los resultados esperados, los plazos para su implementación, las áreas responsables y los medios de verificación para documentar el avance de esos compromisos.

En este reporte de avances se plasman los progresos que se han presentado en la implementación de los compromisos de mejora, para ello se contemplan tres rubros de información en el Reporte de Avance (agosto de 2015).

1.- Descripción del Avance: En el que se resumen de las actividades que las áreas responsables de la implementación ha realizado desde la formalización de los compromisos de mejora, hasta el 31 de agosto de 2015.

2.- Observaciones: En el que se señalan los argumentos que justifican el avance logrado, y donde se narran los obstáculos o las desventajas que se han presentado en la implementación de las mejoras.

3.- Estimación del avance: En el que se señala con una medición relativa, el porcentaje del avance que las áreas responsables del seguimiento asignan a los progresos logrados, y que se desprenden de su propia apreciación de los avances logrados. En ese sentido, una estimación de avance del 100% representará que la actividad ha concluido, y que por lo tanto el compromiso de mejora ha quedado cumplido.

¹Con base el mecanismo para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora 2011, publicados por el CONEVAL, http://www.coneval.gob.mx/Informes/Normateca/MECANISMO_2011.pdf

1.- Valoración y definición de los Aspectos Susceptibles de Mejora

No	Recomendación/hallazgo	La recomendación es...				Especifique el ámbito...			¿Es un ASM? (Sí/No)	¿Cuál es el Aspecto de Mejora o la justificación sobre la no viabilidad de la recomendación?
		Clara (Sí/No)	Justificable (Sí/No)	Relevante (Sí/No)	Factible (Sí/No)	Institucional	Interinstitucional	Intergubernamental		
1	Realizar un diagnóstico que ahonde en las necesidades de movilidad de los estudiantes de Jalisco y su impacto en la deserción escolar.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Generación de un diagnóstico que ahonde en las necesidades de movilidad de los estudiantes de Jalisco y su impacto en la deserción escolar, ya sea mediante la revisión de diagnósticos externos o mediante la aplicación de un instrumento de captación de información.
2	Ampliar la metodología de cálculo para poblaciones potencial y objetivo, especialmente fuera de la ZMG.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Aplicación de una metodología ampliada para la estimación de poblaciones potencial y objetivo.
3	MIR: diferenciar Fin de Propósito, con un solo objetivo para cada uno de ellos. Decidir entre ampliar las oportunidades educativas y apoyar la economía familiar.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Adecuación de la MIR, diferenciando Fin de Propósito con un solo objetivo para cada uno de ellos, decidiendo entre ampliar oportunidades educativas o apoyar a la economía familiar.
4	Elaboración de fichas técnicas de los indicadores.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Elaboración de fichas técnicas de los indicadores.
5	Contar con un solo sistema informático controlado por SEDIS para el manejo de la	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Unificación en un solo sistema informático controlado por SEDIS, para el manejo de la información del padrón de

	información del padrón de beneficiarios.									beneficiarios.
6	Realizar un estudio sobre la demanda total de apoyos, especialmente fuera de la ZMG.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Realizar un estudio para determinar una estimación de la demanda total de apoyos, especialmente fuera de la ZMG, en caso de que los diagnósticos existentes no sean suficientes.
7	Elaborar un manual de operaciones y/o procesos donde se consoliden todos los procedimientos operativos.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Elaboración de un manual de operaciones y/o procesos donde se consoliden todos los procedimientos operativos.
8	Presentar en un solo documento el presupuesto del programa, desglosado por gastos.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Integración de un documento con el desglose por rubro de gastos realizados del presupuesto del Programa.
9	Transparencia: colocar los principales documentos del programa a menos de tres clics dentro de la página de Internet.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Modificación de la página web, de tal manera que los principales documentos del programa se encuentren a menos de tres clics dentro de la página de Internet.
10	Elaborar una plataforma electrónica y un sistema informático controlado por SEDIS para todos los procesos.	SÍ	SÍ	SÍ	No	SÍ			No	El punto no será posible realizarlo debido a que no se cuentan con los suficientes recursos tecnológicos e institucionales para llevarlo a cabo, por lo que se subcontrata a una empresa que se encarga de ello. Cabe señalar que la Dirección de Bienestar Social tiene acceso en todo momento al sistema. Adicionalmente, la

										SEDIS cuenta con el sistema de Padrón Único, donde se reportan los beneficiarios del Programa.
11	Analizar los procesos durante las próximas aperturas de módulos dentro y fuera de la ZMG para calcular flujos de personas.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			SÍ	Análisis de procesos y cálculo de flujos de personas por módulos dentro y fuera de la ZMG.
12	Elaborar un calendario de capacitación anual para los operadores del programa en función de las fechas importantes (inscripciones).	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			SÍ	Elaboración de un calendario y temario de capacitaciones anuales para los operadores del programa en función de las fechas importantes (inscripciones).
13	Llevar a cabo sesiones de planeación estratégica y seguimiento donde participen todas las áreas de la SEDIS involucradas en el programa, con la toma de acuerdos vinculantes.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			SÍ	Desarrollo de sesiones de planeación estratégica y seguimiento donde participen todas las áreas de la SEDIS involucradas en el programa, con la toma de acuerdos vinculantes.
14	Incrementar la difusión del programa en redes sociales.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			SÍ	Incremento de la difusión del programa en redes sociales.
15	Exigir a los choferes que desprendan el binevale y entreguen el talón a los estudiantes.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ		SÍ		SÍ	Solicitud a SEMOV para generar un comunicado donde se exija a los choferes que desprendan el Binevale y entreguen el talón a los estudiantes, y establecer un monitoreo a través de un



										“usuario simulado” para detectar anomalías.
16	Avanzar hacia un sistema de prepago con tarjeta para todo el transporte público, incluyendo los apoyos que se otorguen por parte del programa.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Se impulsará desde la SDIS el establecimiento de un sistema de prepago universal, sin embargo la generación del sistema queda fuera de sus atribuciones.
17	Dialogar con las instancias correspondientes para exigir un mejor trato de los choferes hacia los beneficiarios del programa.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Generación de acuerdos con las instancias correspondientes para promover un mejor trato de los choferes hacia los beneficiarios del programa y viceversa.
18	Problemas con la plataforma de captura de datos para solicitar la inscripción (portal de Internet de Bienevales).	SÍ	SÍ	No	No	SÍ			No	La plataforma de auto-inscripción ya no se utilizó en 2014
19	Atención lenta en macromódulos de recepción y verificación de documentos.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Agilización de la atención en módulos para la recepción y verificación de documentos con más personal y mejor capacitado.
20	Entrega lenta de bienevales debido a múltiples tipos de recibos sellados.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Reducción de recibos sellados para agilizar la entrega de bienevales.
21	La información sobre los beneficiarios no siempre fue estable.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			Sí	Definición de procesos para el manejo de los sistemas de información sobre los beneficiarios, mejorando la captura y organización de expedientes.

22	Falta mayor coordinación entre instancias internas y entre éstas y los proveedores.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ			SÍ	Mejora la coordinación entre instancias internas y entre éstas y los proveedores.
----	---	----	----	----	----	----	--	--	----	---

2.- Programación de acciones de mejora

Programación de acciones de mejora									Reporte de Avance (31 de agosto del 2015)		
No	Aspecto susceptible de mejora	Actividades	Área y/o actor responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Resultados esperados	Medio de verificación	Nivel de Prioridad	Descripción del avance	Observaciones	Estimación del avance (porcentaje)
1	Generación de un diagnóstico que ahonde en las necesidades de movilidad de los estudiantes de Jalisco y su impacto en la deserción escolar, ya sea mediante la revisión de diagnósticos externos o mediante la aplicación de un instrumento de captación de información.	-Generar un diagnóstico que ahonde en las necesidades de movilidad de los estudiantes y su relación con la deserción escolar. -Diseño y aplicación de instrumentos de recolección de datos dirigido a estudiantes que dé indicios de la relación entre el apoyo del programa y la baja en la deserción escolar.	Dirección General de Política Social	Julio de 2014	Septiembre de 2015	Realizar un estudio sobre las necesidades de movilidad de los estudiantes de Jalisco y su relación con la deserción escolar.	-Resultados de los instrumentos de recolección aplicados a los estudiantes que se inscriben en el Programa de Apoyo. -Resultados del diagnóstico o estudio sobre necesidades de los estudiantes su relación con la deserción escolar.	Alta	Se realizaron los levantamientos en el interior del estado la última semana de enero.	Se realizará en el año 2015 una evaluación de Resultados al Programa para el ejercicio 2014, donde uno de los efectos inmediatos por analizar en los beneficiarios es la relación del apoyo del programa con la deserción escolar.	50%
2	Aplicación de una metodología ampliada para la estimación de poblaciones potencial y objetivo.	Estimación con base en estadísticas de matrícula de estudiantes por nivel de escolaridad de Secretaría de	Dirección General de Política Social	Enero de 2014	Enero de 2015	Ampliar la metodología de cálculo para poblaciones potencial y objetivo.	Publicación de ROP 2015 con datos.	Media	Se realizó una estimación de la población potencial y objetivo en las ROP 2015.	El estudio de diagnóstico puede utilizarse como un aproximado de la estimación de la demanda de transporte público para los estudiantes	100%

		Educación.								de los grados académicos que atiende el programa, para establecer como población potencial en ROP 2016.	
3	Adecuación de la MIR, diferenciando Fin de Propósito con un solo objetivo para cada uno de ellos, decidiendo entre ampliar oportunidades educativas o apoyar a la economía familiar.	Ajustes en resumen narrativo e indicadores de la matriz del programa	Dirección General de Política Social	Abril de 2014	Octubre de 2014	Diferenciar el Fin de Propósito de la MIR, con un solo objetivo para cada uno de ellos, decidiendo entre mayores oportunidades educativas y apoyar la economía familiar.	MIR 2015 cargada con modificaciones en el Sistema de Programación y Presupuesto de Subsefin, considerando recomendaciones del Taller de la CEPAL/CONEVAL.	Media	MIR 2015 publicada en página de SEDIS: http://sedis.jalisco.gob.mx/consultas-de-interes/matrices-de-indicadores-para-resultados-de-programas-sociales-2015/422		100%
4	Elaboración de fichas técnicas de los indicadores.	Creación de ficha técnica de indicadores contenidos en MIR.	Dirección General de Política Social	Agosto de 2014	Mayo de 2015	Documento electrónico de ficha concluida.	Fichas técnicas de los indicadores realizadas.	Baja	Se realizaron las fichas de indicadores para la MIR 2015.		100%
5	Unificación en un solo sistema informático controlado por SEDIS, para el manejo de la información del padrón de beneficiarios.	-Generación de flujograma de los sistemas informáticos, indicando quién los opera y los procesos en los que se tendría que incrementar su participación y supervisión para que sea un sistema controlado por la SDIS. -Negociación de	Dirección de Bienestar Social	2013	Julio 2015	Sistema informático controlado por SDIS, operado por el Programa.	-Flujograma de los sistemas informáticos utilizados, indicando los procesos seguidos y quién los opera en cada proceso). -Contrato firmado con las empresas, estipulando los mecanismos de supervisión en el sistema informático.	Alta	-Se elaboró un flujograma con los actores de cada proceso de sistemas informáticos. -En las MIR 2015 se estableció un indicador de actividad en donde, además de supervisar los procesos como se viene haciendo, se revisará el 2% de expedientes de beneficiarios elegidos de manera aleatoria.	Aunque en el contrato no se especifique las etapas de supervisión, en 2015 se incrementarán las medidas, revisando de manera aleatoria expedientes e información reflejada en la base de datos.	100%

		contrato firmado con empresas subcontratadas, donde se estipulen los mecanismos de supervisión de SDIS en el sistema informático.									
6	Realización o contratación de un estudio para determinar una estimación de la demanda total de apoyos, especialmente fuera de la ZMG, en caso de que los diagnósticos existentes no sean suficientes.	Revisión de diagnósticos existentes que sirvan de inferencia para determinar una estimación de la demanda.	Dirección General de Política Social	Agosto de 2014	Agosto de 2015	Valoración sobre la suficiencia de la información encontrada de diagnósticos existentes, y en caso de no ser suficiente, estimar la factibilidad de contratar servicios externos o a través de proyectos interinstitucionales.	-Estudios disponibles, y en caso de ser necesario contratación estudios adicionales presentar los - Estudio terminado en caso se realizase internamente. -Términos de Referencia en caso de que se contrate el estudio.	Alta	Se llevó a cabo el levantamiento en el interior del estado.	Se contratará a un consultor externo para realizar un diagnóstico de marco lógico para el programa "Apoyo al Transporte para Estudiantes" antes de terminar el ejercicio 2015.	80%
7	Elaboración de un manual de operaciones y/o procesos donde se consoliden todos los procedimientos operativos.	Contratación de servicios de consultoría para la mejora de los procesos de implementación de todos los programas a cargo de SEDIS, cuyos resultados incluyan flujograma de procesos y organigrama operativo.	Dirección General de Política Social	Febrero de 2014	Noviembre de 2014	Manual de procesos terminado.	Manual impreso y entregado a la dirección del programa.	Medio	El manual se ha elaborado en su totalidad y se entregó una copia impresa del documento a la Dirección de Bienestar Social.		100%

8	Integración de un documento con el presupuesto del programa desglosado por gastos.	-Integración de reporte financiero.	Dirección de Bienestar Social	Febrero de 2014	Enero 2015	Presentar en un solo documento el presupuesto del programa, desglosado por partida de gastos.	Informe Financiero del Programa.	Medio	La dirección del programa elaboró un documento con el desglose de gastos del programa.	Reporte con información final del cierre 2014 entregado por la Coordinación del Programa.	100%
9	Modificación de la página web, de tal manera que los principales documentos del programa se encuentren a menos de tres clics dentro de la página de Internet.	Enviar documentos electrónicos a coordinación de informática para subir la información	Dirección de Bienestar Social	Julio 2014	Enero de 2015	Colocar los principales documentos del programa a menos de tres clics dentro de la página de Internet.	- Oficios enviados al área de informática - Procedimiento para acceder a la información en la página de Internet.	Bajo	Se cuenta con el sitio web https://programas.app.jalisco.gob.mx/programas/sistemaDeProgramasPublicos , Se encuentra a menos de 3 clics la información del programa.	La página del portal del Sistema de Programas Públicos de Subseplan concentra la información principal del programa y de todos los del Estado.	100%
10	Análisis de procesos y cálculo de flujos de personas por módulos dentro y fuera de la ZMG.	Estimar los flujos con base en las estadísticas solicitadas a las empresas subcontratadas durante el primer semestre de 2014	Dirección de Bienestar Social	Septiembre 2014	Enero 2015	Generación de un informe de asistencias diarias por módulo durante el primer Semestre del 2014 entregado por la empresa.	Informe detallado entregado por la empresa disponible.	Medio	Se cuenta con los reportes diarios de flujo de personas, presentados por la empresa subcontratada		100%
11	Elaboración de un calendario y temario de capacitaciones anuales para los operadores del programa en función de las fechas importantes de operación.	- Crear un calendario con fechas para la capacitación de los operadores. - Elaboración del temario de las capacitaciones anuales.	Dirección de Bienestar Social	Septiembre 2014	Marzo 2015	Calendario y temario de las capacitaciones concluido y listas de asistencia a capacitaciones.	Calendario, temario y listas de asistencia disponible.	Bajo	Se elaboraron manuales de operación de Módulo de Atención Bienvenidos 2015, así como un listado de preguntas frecuentes (FAQ's).	Se entregaron los manuales y las FAQ's. Quedan pendientes las listas de asistencia y calendarios de capacitaciones.	90%
12	Desarrollo de sesiones de planeación estratégica y	Realizar sesiones de planeación estratégica	Dirección de Bienestar Social	2014	Marzo 2015	Generación de acuerdos para la planeación estratégica para el	Minutas disponibles con fechas, asistentes y acuerdos.	Bajo	Se realizarán sesiones de planeación estratégica con las áreas involucradas en el	3 Minutas de reuniones de planeación estratégica interna	100%

	seguimiento donde participen todas las áreas de la SEDIS involucradas en el programa, con la toma de acuerdos vinculantes.					desarrollo del programa.			programa para su operación en el año 2015 de las cuales se asentaran minutas de trabajo.	para el ejercicio 2015.	
13	Incremento de la difusión del programa en redes sociales.	Aumentar la información transmitida sobre el programa en Facebook y Twitter.	Dirección de Bienestar Social	2014	Noviembre 2014	Incrementar la difusión del programa en la Página de Facebook y twitter	Informes periódicos de seguidores en redes sociales e informar cada cuánto realizan publicaciones en las redes sociales.	Medio	Se cuenta con los reportes generados en las aplicaciones de redes sociales respecto a la información proporcionada y la actividad registrada.	En el reporte se presenta con periodicidad semanal la información presentada vía redes sociales, así como el análisis de su variación a partir de Mayo del 2014.	100%
14	Solicitud a SEMOV para generar un comunicado donde se exija a los choferes que desprendan el Bienevale y entreguen el talón a los estudiantes, y establecer un monitoreo a través de un "usuario simulado" para detectar anomalías.	-Coordinar con SEMOV para emitir comunicado a transportistas Solicitar reporte de seguimiento a SEMOV quejas de "usuario simulado". -Generación de infografías para promover el correcto uso de los bienevales.	Dirección de Bienestar Social	2014	Abril 2015	-Supervisar evidencia en unidades a través de un "usuario simulado". -Generar material de información para promover el correcto uso de los Bienevales.	-Comunicado oficial a transportistas (emitido por SEMOV) y oficinas de comunicación disponibles. - Informes sobre seguimiento realizados por SEMOV de quejas y comunicación de SDIS. - Material de información o infografías para el correcto uso del Bienevale.	Medio	-Se realizaron comunicados a SEMOV reportando quejas de usuarios de Bienevales. -Se desarrollaron infografías de uso del Bienevale, que fueron distribuidas en el transporte público. - La implementación del operativo de usuario simulado, se lleva a cabo por la SEMOV a través del Grupo Especializado de Policías Viales. Se cuenta con el reporte donde SEMOV especifica las multas y sanciones establecidas a choferes por no aceptar Bienevales; y donde se informa el número de concesionarios		100%

									a los que se les entregaron las ROP del programa y se les informó sobre su funcionamiento.		
15	Se impulsará desde la SDIS el establecimiento de un sistema de prepago universal, sin embargo la generación del sistema queda fuera de sus atribuciones.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar estrategia de promoción del sistema de pago universal con las instancias correspondientes. - Convocar a la integración de mesas de diálogo para empujar el tema con SEMOV, SEPAF y demás instancias relacionadas. 	Dirección de Bienestar Social	Nov 2014	Diciembre 2017	Avanzar hacia un sistema de prepago con tarjeta para todo el transporte público, incluyendo los apoyos que se otorguen por parte del programa.	Minutas de reuniones y mesas de diálogo realizadas.	Medio	Se ha establecido comunicación entre la SEDIS y SEMOV, sobre el diseño del proyecto del sistema prepago universal de transporte público.	Aunque se ha establecido comunicación entre la SEDIS y SEMOV, la mesa de trabajo intersecretarial no se ha llevado a cabo. La SEDIS puede impulsar esta actividad, sin embargo, la respuesta del resto de las Dependencias y la coordinación efectiva para desarrollarla supera las atribuciones de la SEDIS.	50%
16	Generación de acuerdos con las instancias correspondientes para promover un mejor trato de los choferes hacia los beneficiarios del programa y viceversa.	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con SEMOV para concientizar sobre el trato digno de los choferes con los usuarios y viceversa. - Generar en coordinación con SEMOV la estrategia de "usuario simulado" 	Dirección de Bienestar Social	Abril 2014	Mayo 2015	Mejorar la aceptación del programa por parte de los transportistas, así como concientizar sobre la corresponsabilidad de estudiantes y choferes en el uso del programa.	<ul style="list-style-type: none"> - Minutas de reuniones, y oficios enviados a SEMOV disponibles. - Imagen publicada por SDIS para generar conciencia en los beneficiarios. - Informes sobre seguimiento realizados por SEMOV de quejas por "usuarios simulados". 	Medio	Se han entablado con SEMOV, acuerdos de colaboración para mejorar la atención a los beneficiarios del programa.	La implementación del operativo de usuario simulado, se lleva a cabo por la SEMOV a través del Grupo Especializado de Policías Viales. Se cuenta con el reporte de resultados de los operativos por la Dirección General de Transporte Público, de la misma institución.	100%

17	Agilización de la atención en módulos para la recepción y verificación de documentos con más personal y mejor capacitado.	-Optimizar proceso de recepción y verificación de documentos. -Negociar contrato con empresas subcontratadas para realizar dichas operaciones, solicitando mayor cantidad de personal, con base a la estimación del flujo de personas por módulo del año anterior.	Dirección de Bienestar Social	Febrero 2014	Febrero 2015	Mejora en el proceso de atención en los módulos, disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios del programa.	- Capacitaciones para operadores del programa. - Formalización con la empresa subcontratada, el aumento del personal y/o cajeros en los módulos de mayor afluencia, para agilizar la recepción y verificación de documentos.	Medio	- Se desarrollaron capacitaciones y guías de atención a Beneficiarios en módulos.	Está pendiente incluir en el contrato la cláusula, sin embargo, desde el año 2014 la empresa cumplió con la estrategia de enviar un mayor número de personal a los módulos con mayor demanda.	95%
18	Reducción de recibos sellados para agilizar la entrega de binevales.	- Mejorar los procesos de atención en los módulos, reduciendo el número de recibos requeridos para recibir los Binevales.	Dirección de Bienestar Social	Febrero 2014	Septiembre 2014	Mejorar el proceso de atención en los módulos, disminuyendo el número de procesos a realizar antes de recibir los Binevales.	-Informe acerca de la cantidad de recibos reducidos. -Se presentarán expedientes del 2013 y otro de 2014, para mostrar la reducción de recibos solicitados en el proceso.	Alta	Se ha reducido la cantidad de sellos de verificación requeridos del año 2013 al año 2014.	Se presentaron 3 expedientes completos 2013 y un expediente 2014, donde se demuestra la disminución considerable de recibos.	100%
19	Definición de procesos para el manejo de los sistemas de información sobre los beneficiarios, mejorando la captura y organización de expedientes.	- Mejorar los procesos de atención en los módulos, agilizando la captura de datos y el sistema donde se integran los beneficiarios.	Dirección de Bienestar Social	Febrero 2014	Julio 2015	- Mejorar el proceso de atención en los módulos, disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios del programa.	Generación de reporte de tiempo promedio para realizar el trámite completo.	Medio	-Estimación de tiempo promedio que lleva recibir los Binevales una vez que se inicia el trámite en los módulos. -Reporte de flujo de atención diaria en módulos 2014 y 2015.	Considerando que la afluencia a los módulos durante los primeros días es muy grande, la cual va disminuyendo a medida que pasan los días, genera que la variabilidad de tiempo de espera sea grande entre los primeros y el resto de los días de atención en los	100%

										módulos. A través de la restructuración de procesos se logró disminuir el tiempo promedio de espera en ZMG en un 33.28%, y en Puerto Vallarta y Zapotlán el Grande en un 41.29%, del año 2014 al 2015.	
20	Mejora en la coordinación entre instancias internas y entre éstas y los proveedores.	- Aumentar el intercambio de información y la claridad con los proveedores a través de juntas y comunicación constante.	Dirección de Bienestar Social	Febrero 2014	Mayo 2015	Planeación integral del programa con los actores involucrados.	Evidencia de acuerdos de reuniones y/u oficios enviados disponibles.	Bajo	Se han realizado sesiones para la coordinación entre instancias internas y proveedores.	Se tiene evidencia de minutas de reuniones entabladas, con los proveedores del programa para el ejercicio 2015.	100%