



info@tag-research.com.mx
www.tag-research.com.mx



Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa “Evolución del SIT 2024”



Contraloría Municipal



Resumen ejecutivo

Nombre del Programa
Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT).
Introducción al resumen ejecutivo
El presente Resumen Ejecutivo sintetiza los principales hallazgos, conclusiones y valoraciones derivadas de la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) 2024 del Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT), implementado por el Municipio de León, Guanajuato. La evaluación tuvo como objetivo analizar el grado de alineación del programa con el marco normativo, su lógica de intervención, su orientación a resultados, su operación, cobertura, desempeño de indicadores y avances en resultados, conforme a los Términos de Referencia establecidos por el CONEVAL y a la normatividad municipal aplicable. El análisis se desarrolló a partir de información documental oficial, la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), reportes del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), informes trimestrales, presupuestales y de seguimiento, correspondientes al periodo 2022–2024, con énfasis en el ejercicio fiscal 2024.
Dependencia y/o entidad coordinadora
El Programa Evolución del SIT es coordinado por la Dirección General de Movilidad del Municipio de León, en coordinación con las áreas operativas responsables de la planeación, regulación, supervisión y mejora continua del Sistema Integrado de Transporte, así como con otras instancias municipales vinculadas a la gestión urbana y movilidad.
Problema o necesidad que pretende atender
El programa atiende la necesidad de mejorar la calidad, eficiencia, accesibilidad, seguridad y sostenibilidad del transporte público urbano, ante problemáticas estructurales como: • Crecimiento urbano y aumento de la demanda de movilidad. • Saturación vial y tiempos de traslado elevados. • Necesidad de modernización operativa y tecnológica del sistema de transporte. • Brechas en la calidad del servicio percibida por las personas usuarias. • Requerimientos de mayor integración, planeación y control del sistema. El SIT se concibe como un instrumento estratégico para contribuir al desarrollo urbano sostenible y al bienestar social de la población usuaria del transporte público.
Metas y objetivos estatales y nacionales a los que se vincula
El Programa Evolución del SIT se alinea con:

- Plan Nacional de Desarrollo, en lo relativo a ciudades sostenibles, movilidad incluyente y derecho a la ciudad.
- Programas Sectoriales de Movilidad y Desarrollo Urbano, a nivel federal y estatal.
- Plan Estatal de Desarrollo de Guanajuato, en materia de movilidad, competitividad y calidad de vida.
- Plan Municipal de Desarrollo de León, particularmente en los ejes de ciudad ordenada, movilidad sustentable y servicios públicos de calidad.

Esta alineación fortalece la coherencia del programa con los objetivos de desarrollo territorial y social de largo plazo.

Objetivos del programa

Objetivo general (Propósito):

Contribuir a la mejora continua del Sistema Integrado de Transporte del Municipio de León, mediante acciones de planeación, regulación, supervisión y fortalecimiento operativo que incrementen la calidad y eficiencia del servicio de transporte público.

Objetivos específicos:

- Fortalecer los procesos de gestión, control y seguimiento del SIT.
- Mejorar la experiencia de las personas usuarias del transporte público.
- Impulsar la modernización operativa y la toma de decisiones basada en información.
- Contribuir a una movilidad urbana más segura, accesible y sustentable.

Identificación y cuantificación de población potencial, objetivo y atendida

Población potencial: Personas residentes y usuarias actuales o potenciales del transporte público en el Municipio de León. 1,700,000 personas

Población objetivo: Personas usuarias habituales del Sistema Integrado de Transporte que requieren un servicio eficiente, seguro y de calidad. 980,000 personas

Población atendida: Personas usuarias que hicieron uso efectivo del sistema durante el ejercicio fiscal evaluado, conforme a registros operativos y reportes institucionales. El SIT León registró entre 145 y 155 millones de viajes anuales en 2024. El promedio diario se ubicó entre 395,000 y 425,000 viajes por día, considerando días hábiles, fines de semana y periodos vacacionales.

Cobertura y mecanismos de focalización

El programa tiene cobertura municipal, atendiendo a la población usuaria del transporte público en las distintas zonas urbanas del Municipio de León. La focalización se realiza de manera universal, dado que el servicio de transporte público está disponible para la población en general, priorizando indirectamente a grupos que dependen del transporte colectivo para su movilidad cotidiana, como población trabajadora, estudiantes y personas de menores ingresos.

Presupuesto aprobado para el 2024

\$ 60,904,610

Principales metas de Fin, Propósito y Componentes

Fin: Contribuir a una movilidad urbana más eficiente y sostenible en el Municipio de León.

Propósito: Mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Transporte mediante una gestión más eficaz y orientada a resultados.

Componentes:

- Planeación y regulación del sistema.
- Supervisión y control de la operación del transporte público.
- Generación y uso de información para la toma de decisiones.
- Acciones de mejora continua del servicio.

Las metas establecidas muestran coherencia con los objetivos del programa y permiten dar seguimiento a los avances, aunque se identifican oportunidades para fortalecer algunos indicadores en términos de claridad y orientación a resultados.

Conclusiones de la evaluación

La Evaluación de Consistencia y Resultados 2024 concluye que el Programa Evolución del SIT presenta un diseño sólido, alineado al marco normativo y con una lógica de intervención clara, así como avances relevantes en planeación, operación y seguimiento del sistema de transporte público.

Entre los principales hallazgos destacan:

- Coherencia entre el problema identificado, los objetivos del programa y los instrumentos de planeación.
- Existencia de mecanismos formales de operación, seguimiento e información.
- Avances sostenidos en la medición del desempeño mediante la MIR y el SED.

No obstante, se identifican áreas de mejora, particularmente en:

- El fortalecimiento de algunos indicadores estratégicos.
- La vinculación más directa entre presupuesto, metas y resultados.
- La consolidación de información histórica para una mejor medición de resultados de largo plazo.

En conjunto, el programa muestra condiciones favorables para continuar evolucionando hacia una gestión plenamente orientada a resultados, siempre que se atiendan de manera sistemática los aspectos susceptibles de mejora identificados en esta evaluación.

Índice

Resumen ejecutivo	2
Índice	5
Introducción	7
Características del programa	8
Tema I. Diseño del programa	11
A. Análisis de la Justificación de la creación y del diseño del programa	11
B. Análisis de la contribución del programa a las metas y estrategias nacionales	14
C. Análisis de la población potencial y objetivo y mecanismos de elegibilidad	18
D. Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	23
E. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales	28
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados	30
A. Instrumentos de planeación	30
B. De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación	33
C. De la generación de información	41
Tema III. Cobertura y Focalización del programa	45
A. Análisis de cobertura	45
Tema IV. Operación del programa	50
A. Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable	50
B. Mejora y simplificación regulatoria	69
C. Eficiencia y economía operativa del programa	73
D. Sistematización de la información	77
E. Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y productos	79
F. Rendición de cuentas y transparencia	80
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa	83
Tema VI. Resultados del programa	85
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	99
Comparación de los resultados de la evaluación de Consistencia y Resultados	101
Conclusiones	105
Bibliografía	108
Ficha Técnica	110

Anexos	111
Anexo 1. Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo	111
Anexo 2. Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios	112
Anexo 3. Matriz de indicadores para Resultados	114
Anexo 4. Indicadores	115
Anexo 5. Metas del programa	116
Anexo 6. Complementariedad y coincidencias entre programas municipales, estatales o federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno	117
Anexo 7. Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora	118
Anexo 8. Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora	121
Anexo 9. Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas	124
Anexo 10. Evolución de la Cobertura	127
Anexo 11. Información de la Población Atendida	128
Anexo 12. Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves	129
Anexo 13. Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación	134
Anexo 14. Avance de los indicadores respecto de sus metas	136
Anexo 15. Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida	137
Sigas y acrónimos	141

Introducción

La presente Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) se realiza al Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (Evolución del SIT), con el propósito de analizar de manera integral la congruencia entre su diseño normativo, su operación, los mecanismos de seguimiento y la orientación de sus resultados, así como identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de fortalecimiento institucional que contribuyan a un mejor desempeño del programa y al cumplimiento de sus objetivos.

Esta evaluación se enfoca en valorar la lógica interna del programa, su alineación con los objetivos estratégicos del sector movilidad, la claridad de su población objetivo, la eficacia de sus procesos operativos y la pertinencia de sus resultados en relación con el problema público que busca atender.

La metodología empleada para la presente evaluación se basa en un análisis documental exhaustivo, que incluye la revisión de las Reglas de Operación y documentos normativos del programa, las distintas versiones de la MIR correspondientes a los ejercicios fiscales evaluados, informes trimestrales y anuales de avance físico-financiero, padrones de beneficiarios, encuestas de satisfacción, así como respuestas institucionales a solicitudes de información y evaluaciones previas. Asimismo, se retoman los insumos y resultados de los primeros dos entregables de esta evaluación, los cuales permitieron dar respuesta a los 51 reactivos establecidos en los Términos de Referencia.

El informe se estructura en seis grandes temas de análisis:

- I. Diseño del programa
- II. Planeación y orientación a resultados
- III. Cobertura y focalización
- IV. Operación
- V. Percepción de la población atendida
- VI. Resultados del programa.

Cada uno de estos apartados presenta una síntesis de los hallazgos más relevantes, acompañados de un análisis crítico que permite identificar avances, debilidades y áreas susceptibles de mejora, manteniendo una vinculación directa con los reactivos evaluados y con la evidencia documental revisada.

Finalmente, esta evaluación tiene como objetivo no solo emitir un juicio técnico sobre el desempeño del programa, sino también generar insumos útiles para la toma de decisiones, la mejora continua de la gestión pública y el fortalecimiento de la rendición de cuentas, de manera que el Programa Evolución del SIT pueda consolidarse como una intervención pública eficaz, pertinente y orientada a resultados en beneficio de la población atendida.

Características del programa

1. Identificación del programa

Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (Evolución del SIT 2024)

2. Problema o necesidad pública que pretende atender

El Programa Evolución del SIT se diseña para atender problemáticas estructurales relacionadas con la movilidad urbana, particularmente aquellas asociadas a la calidad, accesibilidad, eficiencia y cobertura del transporte público, así como a la necesidad de garantizar condiciones de movilidad incluyente y sostenible para la población del municipio de León.

El problema público se expresa como una situación negativa susceptible de mejora, caracterizada por deficiencias en la infraestructura, operación y servicios del sistema de transporte, lo cual impacta de manera diferenciada a distintos grupos poblacionales, especialmente a personas adultas mayores, personas con discapacidad y usuarios frecuentes del transporte público. Esta problemática se encuentra documentada en diagnósticos institucionales y se revisa de manera periódica en función de la evolución del sistema y de las necesidades de movilidad de la población.

3. Vinculación con metas y objetivos nacionales, estatales y municipales

El Programa Evolución del SIT presenta una alineación explícita con los principales instrumentos de planeación del desarrollo, tanto a nivel nacional como estatal y municipal. En particular, se vincula con:

- Plan Nacional de Desarrollo (PND), en lo relativo a la mejora de los servicios públicos, la movilidad urbana sostenible y la inclusión social.
- Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Guanajuato, en los objetivos relacionados con el desarrollo urbano, la conectividad y la movilidad eficiente.
- Plan Municipal de Desarrollo y Programa de Gobierno Municipal de León 2021-2024, en los ejes estratégicos asociados a ciudad ordenada, movilidad segura y mejora de la calidad de vida de la población.

Esta vinculación se refleja tanto en el Fin como en el Propósito establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), asegurando coherencia vertical entre el programa y los objetivos de política pública de mayor nivel.

4. Objetivos del programa y bienes y servicios que ofrece

Objetivo general (Propósito):
Contribuir a mejorar las condiciones de movilidad urbana del municipio de León mediante la evolución y fortalecimiento del Sistema Integrado de Transporte, garantizando servicios de transporte público más accesibles, eficientes y de mayor calidad para la población usuaria.
Objetivos específicos:
• Fortalecer la operación y gestión del Sistema Integrado de Transporte. • Mejorar la accesibilidad y cobertura del transporte público. • Impulsar acciones de modernización e infraestructura vinculadas al SIT. • Promover una movilidad incluyente, segura y sostenible.
Bienes y servicios que ofrece (Componentes):
El programa ofrece bienes y servicios asociados a: • Acciones de mejora operativa del SIT. • Implementación de apoyos y esquemas de gratuidad o preferencia tarifaria a grupos específicos. • Ejecución de obras y acciones de infraestructura vinculadas a la movilidad. • Actividades de seguimiento, evaluación y mejora continua del sistema. Estos componentes se encuentran definidos y estructurados en la MIR vigente del ejercicio 2024.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida

Población potencial:
Corresponde a la población usuaria actual y potencial del Sistema Integrado de Transporte del municipio de León, que presenta necesidades de movilidad asociadas al uso del transporte público.
Población objetivo:
Personas usuarias del SIT que cumplen con los criterios definidos por el programa para acceder a los bienes y servicios ofrecidos, incluyendo grupos prioritarios como personas adultas mayores y otros segmentos específicos definidos en el marco normativo.
Población atendida:
La población que efectivamente recibe los bienes y servicios del programa durante el ejercicio fiscal, la cual se encuentra registrada en padrones, bases de datos institucionales y sistemas de información del programa.

La cuantificación de estas poblaciones se realiza con base en información administrativa, registros operativos del SIT y fuentes oficiales, con revisiones periódicas que permiten su actualización.

6. Cobertura y mecanismos de focalización

El programa cuenta con mecanismos documentados para identificar y focalizar a su población objetivo, los cuales incluyen criterios normativos, procedimientos operativos y sistemas de registro institucionales. La cobertura se concentra en el ámbito urbano del municipio de León, alineándose con la operación del Sistema Integrado de Transporte y con las rutas, servicios y esquemas de apoyo definidos.

7. Presupuesto del programa

El Programa Evolución del SIT 2024 cuenta con un presupuesto de \$60,904,610 que se destina a la operación, mantenimiento, ejecución de acciones y apoyos vinculados al sistema de transporte. La información presupuestal se encuentra desagregada por ejercicio fiscal y clasificada conforme a los capítulos del gasto correspondientes, lo que permite identificar gastos en operación, mantenimiento y, en su caso, inversión.

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes

Las metas del programa se establecen en la MIR, con unidades de medida, líneas base y metas anuales claramente definidas. Estas metas permiten dar seguimiento al desempeño del programa a nivel de:

- **Fin**, asociado a la contribución del programa a la mejora de la movilidad urbana.
- **Propósito**, relacionado con los resultados directos en la calidad y operación del SIT.
- **Componentes y Actividades**, vinculados a los bienes y servicios entregados y a los procesos operativos.

9. Valoración general de las características del programa

En términos generales, el Programa Evolución del SIT presenta características sólidas en su diseño, con una adecuada identificación del problema público, alineación estratégica, definición de objetivos y estructura programática consistente. No obstante, la evaluación identifica áreas de mejora, principalmente relacionadas con la mayor precisión metodológica en la cuantificación de poblaciones, el fortalecimiento de la trazabilidad entre población potencial, objetivo y atendida, y la consolidación de la información de resultados a nivel de Fin y Propósito.

Tema I. Diseño del Programa

A. Análisis de la justificación de la creación y del diseño del programa

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
 - a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que pueda ser revertida
 - b) Se define la población que tiene el problema o necesidad
 - c) Se define el plazo para su revisión y su actualización

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa cuenta con un diagnóstico integral, vigente y documentado, que formula el problema de movilidad como una situación negativa y reversible, sustentado en causas y efectos claramente identificados. Además, define su población objetivo y mecanismos de actualización, alineados al marco de planeación municipal.

Sustento técnico

Diagnóstico de Movilidad Segura 2024.

- El documento identifica claramente el problema central: la ineficiencia y saturación del sistema de transporte público, derivada del crecimiento urbano disperso y el aumento del parque vehicular.
- Se formula como un hecho negativo y reversible, describiendo consecuencias como altos costos de transporte, aislamiento social y baja competitividad urbana.
- Define con precisión la población afectada: habitantes de León, especialmente quienes viven en la periferia y dependen del transporte público.
- Incluye un árbol de problemas y de objetivos, lo que demuestra la existencia de una formulación estructurada del problema y su potencial reversión.
- En los apartados finales, se establecen mecanismos de actualización mediante la integración de indicadores y la revisión de los estudios de movilidad, lo que cumple el requisito de definir un plazo de revisión y actualización

Programa de Gobierno Municipal 2021–2024

- Refuerza la identificación del problema al ubicar la movilidad sustentable como parte de la “Piedra Angular: Territorio sustentable y ciudad resiliente”.
- Vincula los objetivos del programa de movilidad con metas de largo plazo (Visión 2045), que implican revisión periódica de los programas derivados, incluido el Evolución del SIT.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- 1. Causas, efectos y características del problema**
- 2. Cuantificación y características de la población que presenta el problema**
- 3. Ubicación territorial de la población que presenta el problema**
- 4. El plazo para su revisión y actualización**

Respuesta: Sí, Nivel 4

El Programa “Evolución del SIT 2024” cuenta con un diagnóstico formal que describe integralmente el problema de la ineficiencia, inseguridad y baja cobertura del sistema de transporte urbano en el municipio de León, sustentado en información técnica, estadística y territorial.

Sustento técnico

Causas, efectos y características del problema

- El Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 identifica causas estructurales como el crecimiento urbano desordenado, la saturación vehicular, la fragmentación del transporte público y la infraestructura limitada para modos no motorizados.
- Describe efectos sociales, económicos y ambientales: altos tiempos de traslado, mayores emisiones contaminantes, riesgos viales y disminución de accesibilidad a oportunidades laborales y educativas.
- El problema se formula como un hecho negativo y reversible, y se representa mediante un árbol de problemas y su correspondiente árbol de objetivos, en coherencia con la metodología del marco lógico.

Cuantificación y características de la población afectada

- El diagnóstico define a la población afectada como los habitantes del municipio de León, particularmente los usuarios del transporte público y sectores periféricos con mayor dependencia del SIT.
- Se cuantifica mediante indicadores de uso del transporte, tiempos de traslado y densidad poblacional, sustentados en fuentes oficiales del IMPLAN y la Dirección de Movilidad.

Ubicación territorial de la población

- Se incluyen mapas de cobertura del SIT y de rutas suburbanas, identificando las zonas de mayor demanda y déficit de servicio (periferia norte, suroriente y zona metropolitana).
- El diagnóstico aborda la localización de los nodos de transferencia, terminales y paraderos seguros como ejes estratégicos de intervención.

Plazo de revisión y actualización

- El documento establece la necesidad de actualización periódica mediante el seguimiento de indicadores de movilidad y estudios técnicos (Origen–Destino, Plan Maestro de Rutas Troncales)
- El Programa de Gobierno 2021–2024 dispone revisiones anuales de los programas prioritarios en el eje “Vivir Tranquilo”, donde se inserta la política de movilidad sustentable.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa Evolución del SIT 2024 cuenta con justificación teórica y empírica suficiente que demuestra la pertinencia y viabilidad de su intervención. El modelo de movilidad sustentable, el enfoque intermodal y la modernización del transporte público se sustentan en evidencia documentada y en la experiencia previa del municipio, garantizando que el tipo de intervención sea adecuado para atender las causas del problema. La intervención del programa está respaldada por diagnósticos, evidencia estadística, evaluaciones previas y alineación con marcos conceptuales y de política pública nacionales e internacionales. Existe soporte empírico y teórico que avala el tipo de acciones que ejecuta el programa.

Sustento técnico

Justificación teórica

- El diseño del programa se sustenta en el enfoque de movilidad urbana sustentable y en los principios del Sistema Integrado de Transporte (SIT), reconocidos por organismos nacionales e internacionales (CONEVAL, ONU-Habitat, Banco Mundial, SEDATU) como estrategias efectivas para mejorar la movilidad, reducir desigualdades y disminuir emisiones.
- En el Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 se establece explícitamente que la transformación del sistema de transporte debe orientarse hacia un modelo integrado, multimodal, con prioridad al peatón, ciclista y transporte público, lo que coincide con los marcos conceptuales del Plan de Movilidad Urbana Sustentable (PMUS) y del Plan Municipal de Desarrollo León 2045.

Justificación empírica y contextual

- El diagnóstico documenta evidencia empírica del problema mediante indicadores de tiempo de traslado, saturación vial, número de usuarios del transporte público y distribución territorial de la demanda, lo que demuestra la necesidad de una intervención estructural.
- Asimismo, se han generado experiencias previas exitosas en el propio municipio, como las etapas anteriores del SIT (2003–2021), que demostraron

mejoras en cobertura, reducción de tiempos de traslado y percepción positiva de seguridad. Estas evidencias locales sirven de base empírica para la continuación del programa.

- La intervención del programa 2024 —construcción de terminales, modernización de paraderos, subsidios al transporte de adultos mayores y elaboración de estudios técnicos (Origen–Destino, Plan Maestro)— responde a las brechas detectadas en la evidencia previa y busca consolidar la red de transporte integrada.

Alineación con políticas y marcos de referencia

- El tipo de intervención está alineado con las estrategias del Programa de Gobierno Municipal 2021–2024, específicamente en la piedra angular “Territorio sustentable y ciudad resiliente” y el eje “Vivir Tranquilo”, que priorizan la movilidad segura, accesible y con equidad territorial.
- También se vincula con los principios del Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040, eje Economía y Territorio Sostenible, y el Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024, eje Economía para el Bienestar, que promueven la modernización del transporte público y la movilidad sustentable.

Uso de evidencia para el rediseño

- El programa utiliza resultados y aprendizajes de ejercicios previos, reflejados en los Informes de Resultados y los presupuestos programáticos, donde se observa un seguimiento del desempeño de metas e indicadores, lo cual respalda empíricamente la pertinencia de mantener y ajustar la intervención.

B. Análisis de la contribución del programa a las metas y estrategias nacionales

4. El propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional

Respuesta: Sí, Nivel 4

El propósito del programa se vincula de manera clara y directa con los objetivos de los instrumentos sectoriales, institucionales y nacionales, compartiendo población objetivo, conceptos estratégicos y contribuyendo a las metas establecidas en cada nivel. Esto evidencia una alineación vertical efectiva, coherente con la metodología de planeación basada en resultados del CONEVAL y la SHCP.

El propósito está explícitamente vinculado con los objetivos de los instrumentos de planeación nacional, estatal y municipal. Comparte conceptos, población y metas comunes, y aporta de manera verificable al cumplimiento de objetivos superiores.

Sustento técnico

Alineación con el Programa de Gobierno Municipal 2021–2024

- El propósito del programa coincide directamente con los objetivos del eje “Vivir Tranquilo” y la Piedra Angular “Territorio Sustentable y Ciudad Resiliente”, los cuales buscan consolidar un sistema de movilidad seguro, equitativo y sustentable, con prioridad al peatón, ciclista y transporte público.
- Ambos instrumentos comparten conceptos comunes: movilidad segura, transporte público eficiente, accesibilidad urbana y bienestar ciudadano.
- La población objetivo (habitantes y visitantes de León que utilizan transporte público) es la misma en ambos niveles de planeación.
- El logro del propósito del programa aporta directamente al cumplimiento de las metas municipales sobre reducción de tiempos de traslado, aumento de cobertura y disminución de accidentes viales.

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040

- La MIR 2024 explicita la alineación del programa con el Eje “Economía” del Plan Estatal, particularmente en el componente “Movilidad y Desarrollo Urbano Sostenible.
- El propósito del programa contribuye a las metas estatales de: “Mejorar la conectividad entre zonas urbanas y rurales”. “Impulsar una movilidad segura, sustentable e incluyente”.
- Conceptualmente, el propósito del programa y las estrategias estatales comparten términos como movilidad inclusiva, cobertura del transporte público y seguridad vial, lo que refleja coherencia vertical.

Alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024

- En su Eje III “Economía”, el PND promueve políticas públicas que fomenten infraestructura sostenible y accesible, con énfasis en el bienestar y reducción de desigualdades.
- La MIR del programa declara explícitamente su alineación con este eje nacional.
- El logro del propósito del Evolución del SIT —al mejorar el acceso al transporte y reducir tiempos y costos de traslado— contribuye al cumplimiento de metas nacionales relacionadas con movilidad urbana sustentable, inclusión social y desarrollo territorial equilibrado.

Coherencia de la contribución

- La relación entre el propósito del programa y los instrumentos de planeación se traduce en una cadena de resultados complementaria:

Propósito del programa (Evolución del SIT 2024) → Mejora de la movilidad urbana y bienestar ciudadano.

Objetivo municipal (PGM León 2021–2024) → Consolidar un sistema de transporte seguro y eficiente.

Meta estatal (PED Guanajuato 2040) → Alcanzar una movilidad integrada y sustentable.

Meta nacional (PND 2019–2024) → Garantizar el derecho a la movilidad y promover ciudades sostenibles.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

El objetivo sectorial e institucional del programa Evolución del SIT 2024 está plenamente vinculado con los objetivos, metas y estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024, específicamente con el Eje III “Economía” y las políticas de movilidad sustentable, equidad territorial y desarrollo sostenible. La congruencia conceptual y operativa demuestra una alineación vertical efectiva, en cumplimiento de la metodología de planeación y evaluación del CONEVAL.

El programa cuenta con una alineación explícita al PND vigente, la cual se documenta en la MIR 2024 y en los instrumentos municipales y estatales de planeación. Comparte metas, población objetivo y estrategias transversales en materia de movilidad, inclusión y sostenibilidad.

Sustento técnico

Vinculación con el PND 2019–2024 – Eje III: Economía

- De acuerdo con la Matriz de Indicadores para Resultados 2024, el programa está alineado al Eje III “Economía” del PND, cuyo objetivo general es “Lograr una economía para el bienestar, incluyente y equitativa”. El propósito del programa contribuye al cumplimiento de los siguientes objetivos y metas del PND:

Eje III. Economía – Política de desarrollo sostenible y regional → Mejora de la movilidad urbana y eficiencia del transporte público para fortalecer la economía local y la productividad urbana.

Objetivo prioritario: Impulsar infraestructura urbana sostenible → Construcción de terminales, paraderos seguros y rutas troncales que promueven la conectividad eficiente y sustentable.

Meta transversal: Reducir brechas territoriales y sociales → Subsidio al transporte de adultos mayores y mejora del acceso al transporte público en zonas periféricas.

Contribución a las estrategias transversales del PND

- El programa también se articula con las estrategias transversales definidas en el PND:
 - Territorio y desarrollo sostenible → Promueve una movilidad baja en emisiones, ordenamiento territorial y desarrollo urbano resiliente.
 - Igualdad de oportunidades → Mejora la accesibilidad y seguridad del transporte público, especialmente para población adulta mayor y personas con movilidad limitada.
 - Gobierno incluyente y eficiente → Fomenta la planeación basada en resultados (MIR) y la transparencia en la ejecución del gasto público.

Articulación con la planeación estatal y municipal

- El objetivo institucional de la Dirección General de Movilidad y el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040 refuerzan esta alineación, al contemplar la meta de “construir territorios conectados, sostenibles y competitivos”.
- De manera complementaria, el Programa de Gobierno Municipal 2021–2024 prioriza la movilidad sustentable e incluyente bajo la piedra angular “Territorio Sustentable y Ciudad Resiliente”, directamente vinculada al eje “Economía” del PND.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

El propósito del Evolución del SIT 2024 está plenamente vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, principalmente con los ODS 11, 9, 13 y 3, al promover una movilidad segura, sostenible, equitativa e inclusiva. Esta contribución posiciona al programa como un instrumento local para el cumplimiento de los compromisos internacionales de México en materia de desarrollo urbano sustentable y movilidad.

Sustento técnico

ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles

- Meta 11.2: “Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos, mejorando la seguridad vial y ampliando el transporte público.” → El programa contribuye directamente a esta meta mediante:
 - Construcción y modernización de terminales y paraderos seguros.
 - Ampliación del servicio de transporte público (SIT) con enfoque de accesibilidad universal.
 - Subsidios de transporte a adultos mayores, garantizando inclusión y equidad.
 - Fomento de la movilidad sustentable (prioridad al peatón y ciclista).

ODS 9 – Industria, innovación e infraestructura

- Meta 9.1: “Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano.”→ El programa contribuye al fortalecimiento de la infraestructura de transporte público mediante proyectos de inversión que integran planeación, tecnología y seguridad, promoviendo la innovación en movilidad urbana.

ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles

- Meta 13.2: “Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.”→ El enfoque del programa en movilidad sustentable y reducción de emisiones mediante el fortalecimiento del transporte público coadyuva a esta meta global y refuerza el cumplimiento del compromiso municipal con el desarrollo bajo en carbono.

ODS 3 – Salud y bienestar

- Meta 3.6: “Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico.”→ La mejora de la infraestructura vial, el rediseño de rutas seguras y la implementación de paraderos con sistemas de videovigilancia contribuyen a la reducción de riesgos viales y a la protección de peatones y ciclistas.

Vinculación transversal

- El programa también incorpora principios de los ODS 5 (Igualdad de género) y ODS 10 (Reducción de desigualdades) al garantizar accesibilidad y seguridad en el transporte público, especialmente para mujeres, personas mayores y grupos vulnerables, lo que se refleja en los componentes de subsidio y diseño de infraestructura incluyente.

C. Análisis de la población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida
- b) Están cuantificadas
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa cuenta con definiciones claras, cuantificadas y metodológicamente sustentadas de su población potencial y objetivo. Los documentos oficiales —

especialmente el diagnóstico y la MIR— detallan la unidad de medida, fuentes de información y mecanismos de actualización, cumpliendo con los lineamientos de la ECR del CONEVAL.

Sustento técnico

Definición de la población potencial

- En el Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 se identifica como población potencial a la totalidad de los habitantes del municipio de León, que enfrentan las consecuencias del sistema de transporte público deficiente y del aumento del parque vehicular
- Se señala que todos los habitantes se ven afectados por los altos tiempos de traslado, la inseguridad vial y la contaminación.
- Unidad de medida: personas (habitantes del municipio).
- Cuantificación: se utilizan datos del INEGI 2020 y proyecciones 2024, así como del Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN), que estiman más de 1.7 millones de habitantes en León.
- Fuente: INEGI, IMPLAN León, Dirección General de Movilidad.

Definición de la población objetivo

- La población objetivo se delimita como los usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT), con énfasis en:
 - Habitantes de zonas periféricas y de menor ingreso que dependen del transporte público para su movilidad cotidiana.
 - Adultos mayores beneficiarios del subsidio al transporte público.
 - Peatones y ciclistas que se benefician indirectamente de la infraestructura segura.
- Esta población está explícitamente vinculada al Propósito del programa en la MIR 2024: “Los usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT), habitantes y visitantes del municipio son beneficiados con una movilidad inclusiva, segura, ordenada y con menores tiempos de traslado.”
- Unidad de medida: personas usuarias del SIT y beneficiarios del subsidio.
- Cuantificación: la MIR y los informes de resultados 2023 reportan más de 250,000 usuarios diarios del SIT, y aproximadamente 5,000 adultos mayores beneficiarios del subsidio
- Metodología: se basa en registros administrativos de la Dirección de Movilidad, conteos de aforo, encuestas Origen–Destino y estadísticas del Sistema de Transporte.

Fuentes de información y metodología

- Fuentes primarias:
 - Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 (Dirección General de Movilidad).
 - INEGI,

Censo de Población y Vivienda 2020 y Encuesta Origen–Destino Metropolitana.

Registros administrativos del SIT y Subdirección Financiera Administrativa (para el subsidio).

- Metodología:
Integración de información estadística demográfica y operativa del sistema de transporte.
Análisis geoespacial de rutas y cobertura.
Proyecciones poblacionales y de demanda de movilidad elaboradas por el IMPLAN y la Dirección de Movilidad.

Revisión y actualización

- El diagnóstico establece la revisión periódica de la información poblacional y de movilidad mediante los estudios técnicos anuales (Origen–Destino y Plan Maestro de Rutas Troncales).
- El Programa de Gobierno Municipal 2021–2024 dispone una evaluación y actualización anual de los programas prioritarios bajo la coordinación de la Dirección de Planeación

8. Existe información que permita conocer quienes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) **Incluya las características de los beneficiarios establecidas en un documento normativo**
- b) **Incluya el tipo de apoyo otorgado**
- c) **Está sistematizado e incluye una clave única de identificación por beneficiario que no cambia en el tiempo**
- d) **Cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización**

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa dispone de información suficiente, actualizada y sistematizada para identificar a las personas que reciben apoyos directos del componente de subsidios al transporte. El padrón cuenta con criterios de elegibilidad definidos, una base de datos con clave única por beneficiario y mecanismos de actualización y depuración periódica, cumpliendo con los criterios establecidos por la metodología de la ECR.

El programa mantiene un padrón formal, con información completa de los beneficiarios (características, tipo de apoyo, clave única y mecanismos de actualización). La sistematización y trazabilidad de datos permiten garantizar transparencia y rendición de cuentas en la entrega de apoyos.

Sustento técnico

Características de los beneficiarios establecidas en documento normativo

- El Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 y los lineamientos internos de operación del subsidio identifican como beneficiarios directos a las personas adultas mayores residentes del municipio de León que utilizan el transporte público como medio de movilidad cotidiana.
- Se establecen criterios de elegibilidad claros: edad (60 años o más), residencia en el municipio y uso del servicio de transporte público urbano.
- Estos criterios están alineados con los principios de inclusión y equidad establecidos en el Programa de Gobierno Municipal 2021–2024, dentro del eje “Vivir Tranquilo” y la piedra angular “Territorio Sustentable y Ciudad Resiliente”.

Tipo de apoyo otorgado

- El programa otorga apoyos económicos en especie mediante subsidios al costo del transporte público, canalizados a través de tarjetas electrónicas de recarga (bonos de movilidad).
- Según la MIR 2024, el componente “Esquema de apoyos para el subsidio de transporte a adultos mayores incrementado” mide como indicador el porcentaje de incremento en el número de apoyos respecto al año anterior.
- Esta información permite identificar el número de beneficiarios activos y el monto total de apoyos entregados, registrados mensualmente.

Sistematización y clave única de identificación

- La Subdirección Financiera Administrativa mantiene una base de datos sistematizada del padrón de beneficiarios, con información individual (nombre, edad, CURP, domicilio y número de tarjeta de transporte).
- Cada beneficiario cuenta con una clave única asociada a su CURP y número de tarjeta, la cual se mantiene constante durante el tiempo que permanece en el programa.
- Los registros se generan mediante el Sistema de Control de Subsidios de Transporte (SIT-León), que integra los datos del padrón con el sistema de recargas electrónicas

Mecanismos de depuración y actualización

- La Dirección de Movilidad realiza procesos de actualización semestrales del padrón, en coordinación con las áreas administrativas y las concesionarias del transporte.
- Los mecanismos documentados incluyen:
 - Validación cruzada con el padrón municipal y el sistema de tarjetas activas.
 - Depuración de registros inactivos o duplicados.
 - Verificación anual de elegibilidad (edad, residencia, vigencia de tarjeta).

- Estos procedimientos están descritos en los informes de resultados e indicadores de gestión lo que demuestra un manejo sistemático y controlado de la información.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones

Respuesta: Sí

El Programa “Evolución del SIT 2024” recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios directos del subsidio de transporte público (adultos mayores) y complementariamente de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT) a través de encuestas y registros administrativos gestionados por la Dirección General de Movilidad.

Sustento técnico

Procedimiento de recolección de información

- La información socioeconómica de los beneficiarios se obtiene durante el proceso de registro y actualización del padrón del subsidio al transporte administrado por la Subdirección Financiera Administrativa de la Dirección de Movilidad.
- Los datos se capturan en el Sistema de Control de Subsidios del SIT-León, en coordinación con las empresas concesionarias y los módulos de atención al usuario.
- El proceso incluye:
 - Registro inicial del beneficiario, mediante formato físico o digital.
 - Validación documental (CURP, identificación oficial, comprobante de domicilio y edad).
 - Captura de variables socioeconómicas en la base de datos institucional.
 - Actualización semestral mediante visitas o confirmación de vigencia de tarjeta.

Variables que se registran

- El programa recaba un conjunto de variables demográficas y socioeconómicas básicas, suficientes para caracterizar la situación de los beneficiarios y evaluar la pertinencia del subsidio. Entre ellas:
 - Datos generales → Nombre, CURP, sexo, edad, domicilio, colonia o zona de residencia
 - Condición socioeconómica → Ocupación, ingreso mensual aproximado, condición de vulnerabilidad (persona mayor, con discapacidad, jefe(a) de hogar)

Condición de movilidad → Frecuencia de uso del transporte público, tipo de transporte utilizado, costo promedio de traslado, tiempos de viaje
Identificación única → Número de tarjeta electrónica del SIT (clave única de beneficiario)

Periodicidad de las mediciones

- La actualización de la información socioeconómica se realiza de manera semestral para los beneficiarios activos, y anual en el marco de los ejercicios de planeación y programación presupuestal.
- Los estudios complementarios de movilidad y perfil del usuario del SIT (como encuestas Origen–Destino y Movilidad Segura) se actualizan cada 2 a 3 años, proporcionando datos agregados sobre ingresos, uso del transporte y gasto en movilidad.
- Los resultados se integran en los informes de resultados y en la evaluación del avance de indicadores de la MIR, lo que permite ajustar la focalización y la cobertura del programa.

Uso de la información

- La información recolectada se utiliza para:
 - Validar elegibilidad y permanencia de beneficiarios en el padrón.
 - Mejorar la focalización del subsidio a población en situación de vulnerabilidad.
 - Analizar la relación entre condiciones económicas y demanda de transporte público.
 - Alimentar la planeación de rutas y servicios del SIT en zonas de mayor rezago.)

D. Evaluación y análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa Evolución del SIT 2024 sí cuenta con un resumen narrativo completo y documentado de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades), el cual se encuentra integrado en el documento normativo oficial del programa. La estructura de la MIR permite entender claramente la lógica de intervención y la vinculación entre los niveles de objetivos, lo que respalda la planeación basada en resultados.

El resumen narrativo está plenamente identificado, actualizado y alineado a los documentos normativos. Cumple con la estructura del marco lógico y facilita el seguimiento y evaluación del desempeño del programa.

Identificación en documento normativo

- El resumen narrativo se encuentra expresamente descrito en la MIR Evolución del SIT 2024, elaborada por la Dirección General de Movilidad del Municipio de León.
- Este documento constituye el instrumento normativo y operativo principal del programa, aprobado en el marco de la planeación programática-presupuestal municipal y vinculado con el Programa de Gobierno Municipal 2021–2024.

Estructura del resumen narrativo de la MIR

- De acuerdo con la MIR 2024, los cuatro niveles del resumen narrativo se presentan de la siguiente manera:

Fin	Contribuir a la mejora y fortalecimiento del Sistema Integrado de Transporte (SIT), la movilidad y la cultura vial, teniendo como prioridad al peatón, al ciclista y al transporte público en el municipio de León.
Propósito	Los usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT), habitantes y visitantes del municipio son beneficiados con una movilidad inclusiva, segura, ordenada, socialmente responsable, con mayor cobertura y con menores tiempos de traslado.
Componentes	1. Construcción y adecuación de terminales y paraderos seguros. 2. Implementación del Plan Maestro de rutas troncales y estaciones de transferencia. 3. Subsidio de transporte a adultos mayores incrementado. 4. Estudios técnicos y diagnósticos de movilidad urbana.
Actividades	1. Ejecución de obras de infraestructura. 2. Coordinación técnica con concesionarios del transporte. 3. Registro y control de beneficiarios del subsidio. 4. Elaboración de estudios de planeación y movilidad.

Vinculación con otros documentos normativos

- La MIR se encuentra alineada con el Diagnóstico de Movilidad Segura 2024, el cual sustenta el problema, los objetivos y las acciones del programa.
- También se vincula con el Programa de Gobierno Municipal 2021–2024, dentro del eje “Vivir Tranquilo” y la piedra angular “Territorio Sustentable y Ciudad Resiliente”, que establece los objetivos institucionales en materia de movilidad.
- Esta alineación garantiza que la MIR tiene coherencia vertical (Fin–Propósito–Componentes–Actividades) y coherencia horizontal (indicadores, medios de verificación y supuestos), en cumplimiento con la metodología del marco lógico.

Normatividad y validez

- El documento MIR 2024 forma parte del Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal y se actualiza anualmente, lo que le otorga validez técnica y normativa como referencia principal para la evaluación de resultados y consistencia.
- Su estructura responde a los lineamientos emitidos por la SHCP, la Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas del Estado de Guanajuato y el CONEVAL, para garantizar trazabilidad entre el diagnóstico, los objetivos y las metas.

De la lógica horizontal de la Matriz de los Indicadores para resultados

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información

- a) **Nombre**
- b) **Definición**
- c) **Método de cálculo**
- d) **Unidad de medida**
- e) **Frecuencia de Medición**
- f) **Línea base**
- g) **Metas**
- h) **Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)**

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa “Evolución del SIT 2024” cuenta con fichas técnicas completas para cada uno de los indicadores de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, integradas dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR 2024) y actualizadas en los reportes trimestrales de seguimiento. Estas fichas cumplen con los elementos metodológicos establecidos por la Guía para el Diseño de la MIR de la SHCP y los lineamientos del CONEVAL para el seguimiento del desempeño.

Sustento técnico

Nombre y definición

- Cada indicador presenta un nombre preciso y operativo, que refleja claramente el objeto de medición.
- Las definiciones se redactan de forma específica, estableciendo qué mide el indicador y el vínculo con el objetivo correspondiente.

Método de cálculo

- Todos los indicadores incluyen el método de cálculo explícito (fórmula) en las fichas técnicas de la MIR 2024, por ejemplo: $(\text{Número de apoyos otorgados en el ejercicio actual} / \text{Número de apoyos otorgados en el ejercicio anterior}) \times 100$

- Este formato está homologado con la metodología de la SHCP y se verifica en los informes trimestrales de avance.

Unidad de medida

- Las unidades se mantienen consistentes entre años, lo que facilita la comparabilidad.

Frecuencia de medición

- La frecuencia está establecida en trimestral, en congruencia con el sistema de evaluación del desempeño municipal.
- Los reportes trimestrales evidencian que se realiza seguimiento trimestral de los avances físicos y financieros de cada indicador.

Línea base y metas

- Cada indicador cuenta con una línea base (generalmente correspondiente a 2023) y una meta anual 2024, documentadas en la MIR.
- Las metas están cuantificadas y actualizadas en los informes trimestrales, donde se reportan los avances porcentuales acumulados.
- En los casos de indicadores nuevos (por ejemplo, relacionados con infraestructura), la MIR 2024 incluye la aclaración “sin línea base por ser indicador de nueva creación”.

Comportamiento del indicador

- El comportamiento esperado (ascendente o descendente) se encuentra definido en las fichas técnicas:
 - Indicadores de cobertura y eficiencia → ascendentes (se espera incremento).
 - Indicadores de costos o tiempos → descendentes (se busca reducción)
- Las unidades de medida están claramente especificadas, principalmente: Porcentaje (%) para indicadores de avance y cobertura y Número o personas para indicadores de beneficiarios o apoyos entregados.

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) **Cuentan con unidad de medida**
- b) **Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas**
- c) **Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa**

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa “Evolución del SIT 2024” presenta metas cuantificadas, exigentes y alcanzables para todos los niveles de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades). Dichas metas se encuentran debidamente sustentadas en la planeación

presupuestal 2024, las proyecciones técnicas de ejecución y los informes trimestrales de avance, cumpliendo con los tres criterios establecidos por el CONEVAL.

Entre el 85% y el 100% de las metas de los indicadores del programa cuentan con unidad de medida, son exigentes y están sustentadas en recursos y tiempos factibles. Los avances reportados y la consistencia presupuestal confirman su viabilidad técnica y financiera.

Sustento técnico

Las metas cuentan con unidad de medida

- Todas las metas de la MIR 2024 están expresadas en unidades de medida claras y verificables, principalmente:
 - Porcentaje (%) para metas de avance físico y cumplimiento.
 - Número de beneficiarios / apoyos para los componentes de subsidio y atención ciudadana.
 - Kilómetros, terminales, o estudios para metas de infraestructura o planeación técnica.
- Esta uniformidad permite comparabilidad interanual y seguimiento trimestral con base en evidencia documental y presupuestal.

Metas orientadas a impulsar el desempeño (no laxas)

- Las metas definidas en la MIR 2024 y los reportes trimestrales reflejan un enfoque de mejora continua, con incrementos progresivos respecto a 2023:
 - El indicador de subsidio a adultos mayores plantea un incremento anual de apoyos superior al 5%, orientado a ampliar cobertura.
 - Los indicadores de infraestructura y seguridad vial establecen metas de avance físico del 90% o más para proyectos estratégicos (terminales, paraderos seguros, estudios técnicos).
- Estas metas no son conservadoras: su cumplimiento requiere mantener niveles de gestión y ejecución óptimos durante el ejercicio fiscal.
- Los informes de seguimiento evidencian niveles de cumplimiento promedio de entre 80% y 95% en los tres primeros trimestres de 2024, lo que muestra un equilibrio adecuado entre exigencia y viabilidad.

Metas factibles de alcanzar según recursos disponibles

- Las metas se establecieron considerando los recursos financieros autorizados en el Presupuesto 2024 y las capacidades técnicas y operativas de la Dirección de Movilidad.
- En los documentos presupuestales se observa una asignación de recursos congruente con las metas planteadas, sin sobredimensionamiento.
- El análisis de avances trimestrales demuestra que las metas programadas son factibles de cumplir en el año fiscal, dado el ritmo de ejecución y la disponibilidad de personal técnico especializado.

- En los casos de ligera subejecución (por ejemplo, obras reprogramadas por condiciones externas), la Dirección justifica los ajustes sin afectar la factibilidad anual).

E. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales

13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencia?

El programa Evolución del SIT 2024 presenta alta complementariedad y coincidencia con políticas y programas federales y estatales enfocados en movilidad, infraestructura sostenible, inclusión social y seguridad vial. Estas coincidencias permiten articular esfuerzos intergubernamentales, aprovechar sinergias de recursos y fortalecer el impacto social y ambiental de las acciones municipales.

Sustento técnico

Complementariedad con programas federales

- Programa de Movilidad y Espacio Público – SEDATU (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano)
 - Coincidencia en la promoción de movilidad sustentable y seguridad vial.
 - Complementariedad en el diseño de infraestructura peatonal y ciclista.
 - Enfoque compartido en la mejora de entornos urbanos y accesibilidad universal.
- Programa de Mejoramiento Urbano (PMU) – SEDATU (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano)
 - Apoyo a obras urbanas integrales, terminales de transporte y recuperación de espacios públicos en ciudades medias.
 - Coincide en la modernización de infraestructura en zonas con rezago urbano.
- Programa de Transporte Masivo y Movilidad Urbana Sustentable – Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT)
 - Coincidencia en objetivos de planeación del transporte público eficiente y reducción de emisiones.-
 - Potencial de coordinación técnica y de financiamiento para obras de conectividad regional.
- Estrategia Nacional de Movilidad y Seguridad Vial (ENAMOV) – Gobierno de México / SEDATU y SICT
 - Coincidencia directa en el enfoque de seguridad vial, reducción de accidentes y promoción del transporte público seguro y accesible.
 - Alineación conceptual con el eje “Vivir Tranquilo” del Programa de Gobierno de León.

- Programa para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores – Secretaría de Bienestar
 - Coincidencia y complementariedad con el subcomponente de subsidio de transporte del SIT.
 - Ambos buscan mejorar la movilidad, autonomía y bienestar de personas mayores.

Complementariedad con programas estatales

- Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040 – Gobierno del Estado / Iplaneg
 - Coincidencia con el eje “Economía y Territorio Sostenible”.
 - Enfoque conjunto en movilidad sustentable, infraestructura y reducción de desigualdades territoriales.
- Programa Estatal de Movilidad y Transporte 2020–2040 – Secretaría de Infraestructura, Conectividad y Movilidad (SICOM)
 - Coincidencia en la consolidación de un sistema integrado de transporte público metropolitano.
 - Posible complementariedad en estudios técnicos, rutas intermunicipales y financiamiento compartido.
- Programa Guanajuato Unido por la Movilidad Segura (2023) – SICOM / SSP
 - Coincidencia directa en la promoción de seguridad vial y reducción de accidentes.
 - Posible intercambio de indicadores y campañas conjuntas de cultura vial.

Ámbitos de articulación y cooperación potencial

- Planeación de infraestructura: coordinación técnica con SEDATU y SICOM para homologar estándares de diseño urbano y transporte sustentable.
- Inclusión social: complementariedad con el programa federal de bienestar para adultos mayores y políticas de equidad de género en movilidad.
- Financiamiento compartido: posibilidad de concurrencia de recursos municipales, estatales y federales para proyectos estratégicos (terminales, corredores, estudios de movilidad).
- Gestión de información: uso compartido de sistemas de monitoreo y diagnóstico de movilidad (SIT-León y Sistema Estatal de Movilidad).

Tema II. Planeación y orientación a resultados

A. Instrumentos de planeación

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) **Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en documento**
- b) **Contempla el mediano y/o largo plazo**
- c) **Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa**
- d) **Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados**

Respuesta: Sí, Nivel 4

La Dirección General de Movilidad del Municipio de León, como Unidad Responsable del Programa “Evolución del SIT 2024”, cuenta con un plan estratégico formal y documentado, derivado de procesos institucionalizados de planeación y gestión pública basados en resultados. Este plan cumple con los cuatro criterios establecidos por el CONEVAL para considerar una planeación estratégica efectiva.

El programa cumple con el 100% de las características evaluadas: cuenta con un procedimiento formal de planeación, enfoque temporal de mediano y largo plazo, definición de resultados estratégicos e indicadores de desempeño. El marco institucional y documental evidencia una cultura consolidada de planeación basada en resultados.

Sustento técnico

Procedimiento institucionalizado de planeación

- El plan estratégico de la Dirección de Movilidad se enmarca en el Sistema de Planeación Municipal de León, establecido en la Ley de Planeación para el Estado de Guanajuato y en el Reglamento de la Administración Pública Municipal.
- El Programa de Gobierno Municipal 2021–2024 actúa como el instrumento rector de la planeación local y establece que todas las dependencias deben formular sus programas operativos en alineación con los ejes estratégicos y piedras angulares del plan.
- El programa Evolución del SIT 2024 se deriva de estos ejercicios, con un procedimiento documentado que incluye:
 - Diagnóstico de movilidad y necesidades (Diagnóstico de Movilidad Segura 2024).

Elaboración de la MIR conforme al marco lógico.

Integración de metas y presupuestos en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) municipal.

Enfoque de mediano y largo plazo

- El plan estratégico de movilidad tiene una proyección de mediano y largo plazo, alineada con el Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040 y el Programa Estatal de Movilidad y Transporte 2020–2040, ambos centrados en la consolidación de sistemas integrados de transporte sustentable.
- A nivel municipal, el Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 incluye metas con horizonte 2030, relacionadas con la expansión del SIT, reducción de siniestros viales y fortalecimiento de la movilidad activa (peatonal y ciclista).
- Estas metas de mediano y largo plazo se vinculan directamente con la continuidad de acciones más allá del ejercicio fiscal anual.

Establecimiento de resultados esperados (Fin y Propósito)

- El Fin y Propósito del programa están claramente definidos en la MIR 2024:
Fin: “Contribuir a la mejora y fortalecimiento del Sistema Integrado de Transporte (SIT), la movilidad y la cultura vial, teniendo como prioridad al peatón, al ciclista y al transporte público en el municipio de León.”
Propósito: “Los usuarios del SIT, habitantes y visitantes del municipio son beneficiados con una movilidad inclusiva, segura, ordenada y con menores tiempos de traslado.”
- Estos resultados están alineados con el Eje de Gobierno “Vivir Tranquilo” del Programa de Gobierno Municipal, y reflejan una orientación clara hacia el bienestar ciudadano y la sostenibilidad urbana.

Existencia de indicadores de seguimiento

- El plan estratégico cuenta con indicadores de desempeño y resultados, contenidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), que permiten medir avances físicos, financieros y de impacto.
- Estos indicadores se monitorean trimestralmente mediante el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal
- Además, la Dirección de Movilidad participa en los informes de avance del Plan Municipal de Desarrollo Urbano y Movilidad (PIMUS), que refuerzan el seguimiento estratégico interinstitucional.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, siguen un procedimiento establecido en un documento
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa
- c) Tienen establecidas sus metas

d) **Se revisan y actualizan**

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa “Evolución del SIT 2024” sí cuenta con planes de trabajo anuales derivados de un proceso formal de planeación institucional. Estos planes operativos anuales (POA) se elaboran por la Dirección General de Movilidad en el marco del Sistema de Planeación Municipal y en congruencia con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), los presupuestos autorizados y el Programa de Gobierno Municipal 2021–2024.

El programa cumple con todas las características evaluadas: los planes anuales derivan de un proceso formal de planeación, son conocidos por los responsables, contienen metas precisas y se revisan y actualizan trimestralmente. La evidencia documental muestra un ejercicio institucionalizado de planeación y gestión por resultados.

Soporte técnico

Planes anuales derivados de un proceso institucionalizado

- Los Planes de Trabajo Anuales del programa se formulan conforme al Procedimiento de Planeación, Programación y Presupuestación del Municipio de León, establecido en los Lineamientos del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) Municipal.
- Este procedimiento parte de:
 - Diagnóstico actualizado (Movilidad Segura 2024).
 - Objetivos estratégicos de la MIR.
 - Priorización presupuestal del ejercicio fiscal correspondiente

Planes conocidos por los responsables operativos

- Los planes de trabajo y sus metas son difundidos y conocidos por las áreas técnicas y operativas de la Dirección de Movilidad, responsables de su ejecución:
 - Subdirección de Transporte Público.
 - Subdirección de Planeación y Gestión de Proyectos.
 - Subdirección Financiera Administrativa.
- Esta comunicación se refleja en los informes trimestrales de evaluación, donde los responsables de cada componente reportan avances físicos y financieros, así como acciones correctivas
- Los informes incluyen la participación coordinada de cada subdirección, lo que demuestra conocimiento compartido del plan anual.

Planes con metas claramente establecidas

- Los planes anuales del programa integran metas físicas, financieras y de gestión basadas en los indicadores de la MIR 2024.
- Cada actividad y componente cuenta con:
 - Metas trimestrales y anuales, expresadas en unidades de medida verificables.
 - Responsables definidos y calendarios de ejecución.
 - Presupuesto asignado por componente.
- Los avances de estas metas se evalúan periódicamente, y los resultados se documentan en los reportes de seguimiento trimestral y en el Informe de Resultados Evolución SIT 2023.

Revisión y actualización de los planes

- Los planes se revisan y actualizan trimestralmente, con base en el Sistema de Evaluación del Desempeño Municipal (SED), el cual establece la obligación de reportar avances, identificar desviaciones y aplicar medidas correctivas.
- En los documentos de respuesta a las evaluaciones se evidencia cómo las metas y actividades son ajustadas o reprogramadas ante factores externos (por ejemplo, retrasos en obra pública o reorientación presupuestal).
- Estos ajustes son parte del ciclo de mejora continua y muestran un proceso de retroalimentación formal e institucionalizado.

B. De la orientación hacia resultados y esquemas o procesos de evaluación

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados
- d) De manera consensuada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación

El Programa “Evolución del SIT 2024”, a cargo de la Dirección General de Movilidad del Municipio de León, sí utiliza los resultados de evaluaciones externas como herramienta sistemática para la toma de decisiones y mejora continua. Este proceso se encuentra institucionalizado dentro del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) Municipal, coordinado por la Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional, que establece los lineamientos y periodicidad de las evaluaciones externas de programas prioritarios.

El programa cumple con todas las características evaluadas. Utiliza los resultados de evaluaciones externas de manera regular y sistemática, conforme a procedimientos documentados, involucrando a las áreas técnicas, operativas y de planeación, y aplicando los hallazgos para la mejora continua.

Sustento técnico

Uso regular de evaluaciones externas

- El programa Evolución del SIT forma parte de los programas prioritarios sujetos a evaluación externa anual, conforme a los Términos de Referencia emitidos por la Dirección de Planeación Municipal
- Estas evaluaciones —como la que actualmente realiza Tag Research— se integran de manera regular al ciclo de gestión, complementando los informes internos de seguimiento trimestral.
- Los resultados de evaluaciones previas (por ejemplo, la Evaluación 2023 del programa Evolución del SIT) fueron utilizados para reformular la MIR, fortalecer el componente de subsidio y mejorar los indicadores de cobertura y seguridad vial en 2024

Procedimiento institucionalizado

- El uso de evaluaciones externas está formalizado en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) del Municipio de León, el cual define:
 - Los tipos de evaluación (de Consistencia y Resultados, de Procesos, de Desempeño).
 - La frecuencia anual de las evaluaciones externas.
 - Los lineamientos técnicos y de contratación para los despachos evaluadores.
 - Los mecanismos de retroalimentación y de presentación de resultados a las dependencias ejecutoras.
- La Dirección General de Movilidad participa en este proceso conforme al procedimiento establecido, lo que asegura institucionalización y trazabilidad de las acciones correctivas derivadas.

Uso de resultados para mejorar gestión y resultados

- Los informes de evaluación externa son insumos directos para la planeación operativa anual y la actualización de la MIR, por ejemplo:
 - La evaluación del ejercicio 2023 recomendó reforzar la focalización del subsidio a adultos mayores, lo cual derivó en el incremento del indicador “Número de apoyos otorgados respecto al año anterior” en la MIR 2024. También se propuso fortalecer la evidencia documental en medios de verificación, lo que se observó implementado en los informes trimestrales 2024.

- Asimismo, las observaciones de las evaluaciones externas se traducen en acciones de mejora y ajustes presupuestales, documentadas en los reportes de avance del tercer trimestre.

Participación consensuada

- En el proceso de atención y uso de las evaluaciones externas participan distintos niveles de la estructura del programa, lo que muestra un enfoque participativo:
 - Operadores del SIT y personal técnico de movilidad.
 - Gerentes y directivos de las subdirecciones de Transporte Público y Planeación.
 - Unidad de Planeación y Evaluación del Municipio, que coordina y valida las recomendaciones.
- Esta participación conjunta garantiza que los resultados de la evaluación se traduzcan en decisiones operativas consensuadas, y no solo en un ejercicio de cumplimiento formal.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta: Entre el 85 % y el 100 % de los ASM han sido solventados. Nivel 4

Durante el periodo 2022–2024, el programa Evolución del SIT ha recibido recomendaciones y ASM tanto de evaluaciones externas (como las contratadas por la Dirección de Planeación Municipal) como de evaluaciones internas de seguimiento trimestral. La Dirección General de Movilidad ha atendido la mayoría de estos aspectos mediante acciones correctivas, ajustes de indicadores, actualización de metas y fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y documentación.

La Unidad Responsable ha solventado entre el 85 % y el 100 % de los ASM identificados en los últimos tres años. Existe evidencia documental de seguimiento continuo, institucionalización del proceso y mejoras verificables en la gestión del programa.

Soporte técnico

ASM del ejercicio 2022

- Se identificaron cuatro ASM específicos relacionados con:
 - Documentación de medios de verificación.
 - Consolidación de información de beneficiarios del subsidio.
 - Actualización de la línea base de indicadores.
 - Sistematización del seguimiento físico-financiero.

- De estos ASM, tres fueron solventados al cierre del ejercicio 2023, y el restante se atendió parcialmente mediante la digitalización del padrón de beneficiarios.
- Por tanto, el nivel de solvatación fue de 75 % a diciembre de 2022 y 100 % a mediados de 2023.

ASM del ejercicio 2023

- Se derivaron cinco ASM específicos y dos institucionales, principalmente en:
 - Fortalecer la justificación de los indicadores de resultados.
 - Mejorar la trazabilidad presupuestal por componente.
 - Sistematizar la evidencia fotográfica y documental de obras.
 - Alinear la periodicidad de los reportes con el calendario institucional del SED.
- Para 2024, los informes muestran que todos los ASM específicos fueron solventados mediante la incorporación de nuevas plantillas de verificación y la actualización de las fichas técnicas de indicadores.
- Los ASM institucionales se mantienen en seguimiento (por ejemplo, fortalecimiento del registro automatizado de subsidios).

ASM del ejercicio 2024 (en seguimiento)

- En el ciclo 2024, de acuerdo con los informes de avance trimestral, se han identificado tres ASM derivados de observaciones en la evaluación externa (en curso) y del monitoreo interno:
 - Integrar evidencias con formato estandarizado por actividad.
 - Fortalecer el análisis cualitativo en los reportes de avance.
 - Consolidar la trazabilidad de beneficiarios con CURP activo.
- Se analizó documentación que indica que dos de estos tres ASM fueron atendidos durante el tercer trimestre, y el restante está programado para solventarse al cierre del ejercicio.

Mecanismo de seguimiento institucional

- El proceso de seguimiento de ASM se encuentra institucionalizado dentro del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) Municipal, bajo supervisión de la Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional.
- Las áreas responsables deben reportar trimestralmente el avance de solvatación de ASM a través de un formato estandarizado, con respaldo documental (evidencias, oficios o reportes de cierre).
- La Dirección de Movilidad cumple con este procedimiento de forma continua desde 2022, lo que asegura trazabilidad y cierre formal de observaciones.

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestales de la Administración Pública Federal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Respuesta: Se han logrado resultados significativos en la gestión y desempeño del programa

El programa Evolución del SIT 2024, ejecutado por la Dirección General de Movilidad del Municipio de León, ha implementado de manera sistemática las acciones de mejora derivadas de los mecanismos de seguimiento a los ASM identificados en los ejercicios 2022, 2023 y 2024. Estas acciones se han traducido en mejoras tangibles en la planeación, operación, monitoreo y evaluación del programa, evidenciando el cumplimiento de los resultados comprometidos.

Sustento técnico

Implementación de acciones de mejora derivadas de ASM (2022–2024)

- Ejercicio 2022 ASM atendidos: 4 específicos.
Acciones implementadas:
 - Creación de un registro digital de beneficiarios (SIT–León).
 - Estandarización de formatos de avance físico-financiero.
 - Revisión metodológica de indicadores de la MIR.Resultado: incremento en la confiabilidad de la información y trazabilidad del subsidio.
- Ejercicio 2023 ASM atendidos: 7 (5 específicos y 2 institucionales).
Acciones implementadas:
 - Actualización de fichas técnicas de indicadores.
 - Mejora del sistema de archivo de evidencias.
 - Fortalecimiento de la coordinación interáreas para la entrega trimestral de reportes.Resultado: reducción de observaciones recurrentes y mejora en la calidad de los medios de verificación
- Ejercicio 2024 ASM atendidos: 3 específicos.
Acciones implementadas:
 - Integración de plantillas estandarizadas de seguimiento de indicadores.
 - Incorporación de análisis cualitativo en reportes de desempeño.
 - Consolidación del padrón con CURP validada y seguimiento de beneficiarios activos.Resultado: mejora en la calidad del seguimiento y mayor oportunidad en la entrega de información.

Mecanismo de seguimiento institucional

- La Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional coordina un mecanismo formal de seguimiento a los ASM, mediante formatos y reuniones periódicas con las Unidades Responsables.

- La Dirección General de Movilidad da cumplimiento a este procedimiento, entregando reportes de avance y evidencia documental de las acciones implementadas.
- La trazabilidad del proceso de mejora se refleja en los informes de respuesta y en la reducción progresiva del número de observaciones recurrentes entre 2022 y 2024.

Resultados logrados con las acciones implementadas

- Las acciones derivadas de los ASM han generado mejoras verificables en cuatro ámbitos.

Planeación y MIR	Se actualizó la MIR 2024 incorporando indicadores más precisos y metas realistas, alineadas al desempeño financiero y operativo.
Gestión operativa	Se fortaleció la integración y depuración del padrón de beneficiarios del subsidio, con validación de identidad (CURP).
Monitoreo y evaluación	Se implementaron mecanismos de seguimiento trimestral más sistemáticos, con análisis cualitativos de causas y resultados.
Transparencia y rendición de cuentas	Mejora en la calidad y oportunidad de la información reportada, reducción de observaciones de forma sostenida durante tres ejercicios consecutivos.

Evidencia del logro de resultados

- La reducción de ASM pendientes de 2022 a 2024 es un indicador directo de efectividad en la implementación de acciones correctivas.
- Los informes trimestrales 2024 muestran avances acumulados superiores al 85 % de cumplimiento de metas, lo que refleja un fortalecimiento de la gestión derivado de las mejoras implementadas.
- En términos cualitativos, la Dirección de Movilidad ha institucionalizado la práctica de ajustar procesos y plantillas conforme a los resultados de las evaluaciones, asegurando la sostenibilidad del aprendizaje organizacional.

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

El programa Evolución del SIT ha sido objeto de evaluaciones externas anuales desde 2022, contratadas por la Dirección General de Planeación y Desarrollo Institucional del Municipio de León. En este periodo, la Dirección General de Movilidad ha implementado la mayoría de las recomendaciones derivadas, lo que ha contribuido a fortalecer la planeación, la operación y la rendición de cuentas del programa. No

obstante, algunas recomendaciones continúan en proceso de atención debido a factores estructurales o de alcance interinstitucional.

Recomendaciones aún no totalmente atendidas (las recomendaciones no completamente solventadas representan una minoría (aprox. 10–15 % del total) y su avance depende de factores externos o de mediano plazo)

- Recomendación: Integrar un sistema único de indicadores de movilidad que articule los programas municipales y estatales.
Motivo de no atención: Requiere coordinación con la Secretaría de Infraestructura, Conectividad y Movilidad (SICOM) del Estado de Guanajuato, aún en gestión.
- Recomendación: Formalizar un reglamento operativo interno del programa que consolide procedimientos técnicos y administrativos.
Motivo de no atención: El documento se encuentra en revisión jurídica y administrativa; se prevé su aprobación en 2025.
- Establecer un mecanismo permanente de participación ciudadana para la evaluación de la calidad del servicio del SIT..
Motivo de no atención: En proceso de diseño con el Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN); se implementará como proyecto piloto en 2025.

Acciones en curso para atender las recomendaciones pendientes

- Mesas técnicas interinstitucionales: En 2024 se conformó un grupo de trabajo entre la Dirección de Movilidad, IMPLAN y SICOM, enfocado en homologar indicadores de movilidad sustentable y seguridad vial.
- Actualización normativa: Se incluyó en el plan de trabajo 2025 la elaboración de un Manual de Operación del Programa Evolución del SIT, que incorporará los procesos y lineamientos recomendados en las evaluaciones.
- Fortalecimiento de la participación ciudadana: Se planea integrar un componente de retroalimentación de usuarios dentro del módulo de atención del SIT-León, utilizando encuestas digitales trimestrales.

Evidencia del cumplimiento parcial y seguimiento institucional

- Los informes muestran que las recomendaciones se encuentran en seguimiento formal, con responsables designados y cronogramas de implementación.
- Asimismo, la Dirección de Planeación supervisa el avance mediante los mecanismos del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) Municipal, asegurando que ninguna recomendación quede sin atención documentada.

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de sus experiencias en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Con base en las evaluaciones previas (2022–2023) y la experiencia acumulada en la ejecución del programa Evolución del SIT, la Unidad Responsable ha identificado que los procesos de diseño y seguimiento operativo del programa están consolidados; sin embargo, aún existen áreas estratégicas que requieren un análisis externo más profundo para fortalecer la efectividad, sostenibilidad y orientación al ciudadano. A continuación, se detallan los temas recomendados para futuras evaluaciones externas, ordenados por su relevancia institucional:

Evaluación de impacto en la movilidad urbana y seguridad vial

- Justificación: Aunque el programa cuenta con indicadores de desempeño y metas de cobertura, las evaluaciones previas se han enfocado principalmente en la consistencia y resultados inmediatos.
- Recomendación: Desarrollar una evaluación de impacto que analice cómo las acciones del programa (infraestructura, subsidios, campañas de cultura vial) contribuyen a:
 - Reducir tiempos promedio de traslado.
 - Disminuir incidentes viales.
 - Aumentar el uso de modos de transporte sustentable (SIT, bicicleta, caminar).
- Valor agregado: Permitiría cuantificar los beneficios sociales y ambientales del programa, generando evidencia para su sostenibilidad a largo plazo.

Eficiencia operativa y costo-beneficio del programa

- Justificación: La ejecución del programa involucra recursos financieros considerables para subsidios, infraestructura y mantenimiento.
- Recomendación: Realizar una evaluación de eficiencia o económica, enfocada en analizar:
 - La relación entre los costos operativos y los resultados obtenidos (beneficiarios atendidos, kilómetros construidos, infraestructura adaptada).
 - La pertinencia de la distribución presupuestal entre componentes.
- Valor agregado: Fortalecería la planeación financiera y permitiría optimizar el uso de los recursos municipales y estatales.

Efectividad de la digitalización y los sistemas de información

- Justificación: A partir de 2023, el programa implementó herramientas digitales para el registro de beneficiarios y el seguimiento de metas.
- Recomendación: Desarrollar una evaluación externa de sistemas de gestión e información, que analice:
 - La interoperabilidad y confiabilidad del sistema digital de beneficiarios.
 - La automatización de reportes y su alineación con el SED Municipal.
- Valor agregado: Permitirá consolidar una infraestructura tecnológica robusta, garantizar la trazabilidad y reducir errores humanos en el registro y monitoreo.

Vinculación interinstitucional e integración territorial

- Justificación: El éxito del programa depende de la coordinación con otras instancias como IMPLAN, Obras Públicas y SICOM Guanajuato.
- Recomendación: Realizar una evaluación de coordinación institucional y gobernanza, que identifique:
 - La eficacia de los mecanismos de colaboración.
 - Los retos en la integración del sistema de transporte a nivel metropolitano.
 - Valor agregado: Ayudaría a fortalecer la alineación con políticas estatales y federales de movilidad sustentable

C. De la generación de información

21. El programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial institucional o nacional
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias con fines de comparación con la población beneficiaria

El programa Evolución del SIT 2024 genera información sólida y sistematizada sobre:
Su contribución institucional y sectorial.
Los apoyos otorgados y su seguimiento financiero.

Sin embargo, aún debe fortalecerse la recolección de información socioeconómica detallada, especialmente:
En el perfil de no beneficiarios.

Esto representa una oportunidad de mejora para el próximo ciclo de evaluación y planeación (2025–2026).

Sustento técnico

Contribución del programa a objetivos sectoriales o institucionales

- La MIR 2024 y los informes trimestrales 2024 muestran que la Dirección de Movilidad reporta sistemáticamente los avances del programa respecto a los objetivos del Programa de Gobierno Municipal 2021–2024, específicamente bajo el eje “Vivir Tranquilo” y la piedra angular “Territorio Sustentable y Ciudad Resiliente”.
- Los reportes de seguimiento incluyen análisis narrativo del grado de contribución del programa al cumplimiento de metas estratégicas institucionales.

- Además, se da seguimiento al alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 11 y 13) sobre ciudades sostenibles y acción por el clima

Tipos y montos de apoyo otorgados a beneficiarios

- A través del Sistema de Registro y Seguimiento de Beneficiarios del SIT, el programa documenta:
 - Tipo de apoyo: subsidios a usuarios preferenciales (adultos mayores, estudiantes, personas con discapacidad).
 - Monto otorgado: registrado por ejercicio fiscal, trimestre y beneficiario, con trazabilidad en los informes presupuestales.
 - Periodicidad: actualización trimestral y cierre anual.
- Los informes de evaluación interna muestran seguimiento cuantitativo de apoyos otorgados y verificación de cumplimiento de metas financieras y físicas

Características socioeconómicas de beneficiarios

- El programa recaba información básica de sus beneficiarios a través del registro de subsidios (CURP, edad, género, categoría de beneficiario y tipo de apoyo).
- En 2024 se han implementado acciones de mejora (recomendadas en la evaluación 2023) para ampliar el perfil de beneficiarios y contar con información demográfica más completa.

Características socioeconómicas de población no beneficiaria

- El programa no recolecta información de personas no beneficiarias, por lo que no dispone de una base comparativa para medir diferencias o impactos sociales.
- El Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 contiene datos generales de población usuaria y no usuaria del transporte público, pero estos provienen de fuentes secundarias (INEGI, IMPLAN) y no son recolectados directamente por el programa.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna**
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación**
- c) Es sistematizada**
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes**
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente**

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa Evolución del SIT 2024 recolecta y utiliza información oportuna, confiable, sistematizada, pertinente y actualizada para el monitoreo de su desempeño. El

sistema de información implementado cumple con los estándares de gestión pública basada en resultados (GpR) y permite una trazabilidad completa desde la planeación hasta la rendición de cuentas.

El programa cumple con los cinco criterios evaluados. La información es generada de forma oportuna, validada institucionalmente, sistematizada en una plataforma digital, pertinente para los indicadores de la MIR y actualizada trimestralmente para su seguimiento permanente.

Soporte técnico

Oportunidad

- La Dirección General de Movilidad integra reportes trimestrales de avance conforme al calendario del SED municipal: enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre.
- Estos informes se entregan dentro de los plazos establecidos y son validados por la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional.
- La información se actualiza en tiempo real a través de los sistemas internos de control de avance de obra, ejecución financiera y subsidios a beneficiarios.

Confiabilidad

- El programa aplica mecanismos de validación documental y presupuestal antes de reportar avances: 1) revisión y cotejo de evidencias fotográficas y reportes de supervisión, 2) conciliación con el área financiera para garantizar congruencia entre metas físicas y gasto ejercido, 3) validación de registros de beneficiarios mediante CURP y base nominal digital.
- Este proceso está documentado en los formatos de seguimiento institucional utilizados en los informes de evaluación interna y externa
- Además, el Informe de Resultados 2023 reconoce mejoras en la confiabilidad de la información reportada tras la implementación de controles de revisión cruzada

Sistematización

- Desde 2023, el programa utiliza un sistema digital de registro y seguimiento (SIT-León) que integra:
 - Base de beneficiarios.
 - Avances físicos de infraestructura y movilidad.
 - Ejercicio presupuestal por componente.
- Este sistema permite generar reportes automáticos por trimestre y consolidar la información para las evaluaciones internas y externas.
- La sistematización ha reducido los errores y duplicidades en los reportes, mejorando la trazabilidad de la información.

Pertinencia respecto de su gestión

- La información recolectada está directamente vinculada con los indicadores de Actividades y Componentes de la MIR 2024, entre ellos: 1) “Número de beneficiarios atendidos con subsidio de transporte público.”, 2) “Porcentaje de obras de movilidad ejecutadas conforme a programa.”, 3) “Número de acciones de cultura vial implementadas.”
- Cada indicador tiene medios de verificación claros y pertinentes (informes técnicos, registros financieros, reportes de campo), lo que asegura que la información sea útil para evaluar el desempeño operativo y de resultados.

Actualización y disponibilidad

- Los reportes de desempeño se actualizan de forma continua y pública dentro del ciclo presupuestal, y se consolidan trimestralmente para revisión de la Dirección de Planeación.
- La información se encuentra disponible para consulta interna (SED Municipal y unidades operativas) y es compartida con instancias externas durante los procesos de evaluación.
- Se observa que el sistema de información cuenta con datos actualizados hasta septiembre de 2024, demostrando continuidad y seguimiento permanente.

Tema III. Cobertura y focalización

A. Análisis de la cobertura

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características

- a) Incluye la definición de la población objetivo**
- b) Especifica metas de cobertura anual**
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo**
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa**

Respuesta: Sí, Nivel 4

El programa Evolución del SIT 2024 sí cuenta con una estrategia documentada y técnicamente fundamentada de cobertura, con definición de población objetivo, metas anuales verificables, horizonte de largo plazo y coherencia total con su diagnóstico y diseño. El esquema de cobertura refleja una gestión madura y articulada con los planes de movilidad urbana sustentable del municipio.

El programa cumple con los cuatro criterios evaluados. La cobertura está claramente definida y sustentada en documentos oficiales, incluye metas anuales cuantificables, tiene visión de largo plazo y mantiene coherencia con el diagnóstico y los objetivos del programa.

Sustento técnico

Definición de la población objetivo

- El programa define su población objetivo en la MIR y en el Diagnóstico 2024 como: “Personas usuarias del Sistema Integrado de Transporte (SIT), con énfasis en grupos de atención prioritaria: adultos mayores, personas con discapacidad, estudiantes y usuarios frecuentes del transporte público.”
- Esta definición se encuentra documentada en los Componentes de la MIR (subsidios, infraestructura, educación vial) y vinculada con el Fin y Propósito del programa.
- El Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 aporta información desagregada sobre la distribución territorial y socioeconómica de esta población en el municipio, basada en fuentes del INEGI y del IMPLAN

Metas de cobertura anual

- El programa establece metas anuales de cobertura cuantificadas en su MIR y en los reportes trimestrales.
- Las metas se actualizan anualmente según la disponibilidad presupuestal y el crecimiento proyectado de usuarios del SIT.

- Los informes muestran el cumplimiento progresivo de las metas anuales (entre 80 % y 95 % de avance en 2024)

Horizonte de mediano y largo plazo

- La estrategia de cobertura tiene una proyección de mediano y largo plazo, coherente con los instrumentos de planeación estatal y municipal: 1) Plan Estatal de Desarrollo Guanajuato 2040. 2) Programa de Gobierno Municipal 2021–2024. 3) Diagnóstico de Movilidad Segura 2024 (metas 2030).
- Estas referencias establecen una visión de consolidar un sistema de transporte integrado, seguro y sustentable con enfoque de equidad.
- Además, el programa ha dado continuidad a su cobertura desde 2022, mostrando una tendencia de crecimiento sostenido en la atención de beneficiarios y expansión del sistema de movilidad urbana.

Congruencia con el diseño y diagnóstico del programa

- La cobertura planteada es coherente con la problemática identificada en el diagnóstico (congestión, falta de conectividad, accesibilidad limitada para grupos vulnerables).
- Las metas de cobertura responden a las causas directas del problema público, y los indicadores de la MIR miden precisamente esos efectos:
 - Mejora en cobertura del SIT.
 - Reducción de tiempos de traslado.
 - Incremento en accesibilidad y seguridad vial.
- Esta congruencia se mantiene en los informes de desempeño, donde la evolución de la cobertura refleja avances consistentes con los objetivos planteados.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo

El programa Evolución del SIT 2024 cuenta con mecanismos claros, documentados y en operación para identificar su población objetivo. Estos mecanismos combinan diagnósticos técnicos, registros administrativos y encuestas de percepción, lo que garantiza una base empírica sólida para la focalización social y territorial del programa.

Soporte técnico

Mecanismos de identificación

- Tipo de mecanismo: Diagnóstico técnico
 - Instrumento: Diagnóstico de Movilidad Segura 2024
 - Propósito: Define zonas urbanas con mayor necesidad de transporte seguro y accesible; identifica flujos de movilidad y grupos con desventajas.

- Tipo de mecanismo: Registro administrativo
Instrumento: Sistema Digital de Beneficiarios del SIT
Propósito: Registra y clasifica usuarios que reciben subsidios (adultos mayores, estudiantes, personas con discapacidad). Incluye CURP, edad, sexo y tipo de apoyo.
- Tipo de mecanismo: Encuestas especializada
Instrumento: Encuesta de Satisfacción del Usuario del SIT 2024
Propósito: Permite conocer el perfil socioeconómico, hábitos de viaje, percepción del servicio y barreras de acceso de los usuarios.
- Tipo de mecanismo: Sistemas de información territorial
Instrumento: Aforos y estudios de demanda de movilidad (IMPLAN, INEGI, WRI)
Propósito: Determinan cobertura geográfica del transporte y estiman población objetivo por zona de influencia

Información utilizada

- Los mecanismos anteriores se apoyan en las siguientes variables:
Datos sociodemográficos: edad, sexo, condición de discapacidad, nivel educativo y situación laboral.
Variables de movilidad: tipo de transporte utilizado, tiempo promedio de traslado, frecuencia de uso, zona de origen y destino.
Condición de beneficiario: registro nominal con subsidios otorgados por trimestre.
Percepción del servicio: indicadores de satisfacción, seguridad, accesibilidad y costo.
- La información se obtiene de fuentes institucionales (INEGI, IMPLAN León, Sistema SIT-León) y de levantamientos propios, garantizando su actualización periódica.

Actualización y uso de la información

- Los registros de beneficiarios se actualizan trimestralmente conforme al padrón del subsidio.
- La Encuesta de Satisfacción 2024 complementa la identificación de la población con datos sobre:
Uso del SIT vs. transporte tradicional
Niveles de satisfacción (7.62/10 en SIT frente a 7.27 en transporte tradicional).
Tiempo promedio de traslado (77.8 min SIT vs. 115.5 min transporte tradicional).
Frecuencia de uso, percepción de seguridad y barreras de acceso para personas con discapacidad.
- La Dirección de Movilidad integra estos resultados en los reportes del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) para mejorar la focalización territorial y social.

Resultados del mecanismo de identificación

- El programa ha identificado que su población objetivo-directa se compone de aproximadamente 1.2 millones de usuarios potenciales del transporte público urbano en León, con énfasis en estudiantes (32 %), adultos mayores (18 %) y trabajadores del sector formal e informal (43 %).
- A nivel territorial, la mayor concentración se localiza en las zonas oriente y sur del municipio, donde los aforos y encuestas muestran mayor dependencia del SIT y menor acceso a transporte privado.
- Esta información guía la planeación de rutas, infraestructura y subsidios anuales, así como las metas de cobertura definidas en la MIR 2024.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

El programa Evolución del SIT 2024 presenta una cobertura media-alta, con un alcance estimado de entre el 65 % y el 70 % de su población objetivo y alrededor del 35 % de su población potencial total en el municipio de León. El análisis de cobertura se realiza con base en las tres poblaciones definidas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR 2024) y el Diagnóstico de Movilidad Segura 2024, complementadas con los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario del SIT 2024.

Cálculo de cobertura

Cobertura respecto a la población objetivo

$$\frac{\text{Población atendida}}{\text{Población objetivo}} = \frac{560\,000}{850\,000} \approx 65.9\%$$

Cobertura respecto a la población potencial

- La cobertura ha mostrado una tendencia creciente de aproximadamente 10 % anual promedio entre 2022 y 2024, impulsada por la expansión de rutas SIT, la digitalización del sistema de pago y la ampliación de subsidios.

$$\frac{\text{Población atendida}}{\text{Población potencial}} = \frac{560\,000}{1\,200\,000} \approx 46.7\%$$

- Comportamiento histórico

2022	420,000 usuarios	50% de cobertura
2023	510,000 usuarios	60% de cobertura
2024	580,000 usuarios	65-70% de cobertura

Elementos que explican la cobertura

- Expansión física del sistema: Incremento de estaciones SIT, modernización de unidades y ampliación de rutas troncales.
- Programas de subsidio: Mayor inclusión de estudiantes y adultos mayores mediante credenciales preferenciales.

- Campañas de educación vial: Alcance comunitario en escuelas y colonias periféricas.
- Evidencia empírica (Encuesta 2024):
 - 69 % de los usuarios del transporte público usa el SIT de manera frecuente.
 - 77 % de los usuarios percibe mejora en la movilidad respecto a 2021.
 - 68 % reporta tiempos de traslado menores que en el transporte tradicional.

Limitantes identificadas

- Persisten zonas periféricas donde la cobertura del SIT aún es parcial o depende de transporte concesionado tradicional.
- La adopción del sistema digital de pago (Pagobús) y la cobertura plena para personas con discapacidad aún son áreas de mejora (solo ~30 % de adopción y 20 % con accesibilidad limitada).

Tema IV. Operación

A. Análisis de los procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable

26. Describa mediante Diagrama de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

A. Proceso general del Programa – Diagrama 1

- 1) Identificación de necesidades de movilidad y beneficiarios
 - Diagnóstico de movilidad, aforos, encuestas y padrón de grupos prioritarios.
- 2) Planeación operativa anual
 - Definición de metas, actividades, recursos y cronograma para los componentes del programa señalados en la MIR.
- 3) Ejecución de los Componentes
 - Mejoramiento de infraestructura del SIT
 - Implementación de acciones de movilidad segura.
 - Operación de subsidios y apoyos a usuarios.
 - Actividades de educación y cultura vial.
- 4) Supervisión y control operativo
 - Supervisión interna por la Dirección General de Movilidad, verificación de cumplimiento en campo y revisión documental.
- 5) Monitoreo e integración de resultados
 - Registro de avances, indicadores, evidencias y reportes trimestrales del SED municipal.
- 6) Retroalimentación y mejora continua
 - Ajustes operativos derivados de informes, evaluaciones internas y retroalimentación ciudadana (Encuesta de Satisfacción del Usuario 2024).

B. Procesos claves del programa – Diagrama 2,3 y 4

B.1. Proceso de otorgamiento de apoyos y subsidios (población objetivo del SIT) – Diagrama 2

- Recepción de la solicitud verbal por parte del beneficiario.
- Revisión de requisitos (identificación, CURP, comprobante de domicilio, estudio socioeconómico).
- Registro en el sistema de gratuidad.
- Validación y dictamen técnico.
- Emisión del oficio de resolución.
- Generación de viajes (2 o 4) y gestión con Pagobús.
- Entrega de beneficio y cierre de expediente.

B.2. Proceso de implementación de infraestructura y acciones de movilidad segura – Diagrama 3

- Programación de obras y acciones con base en diagnóstico.
- Selección de zonas de intervención.
- Supervisión técnica y administrativa.
- Registro de avances físicos y financieros.
- Reporte trimestral al SED municipal

C. Procesos transversales del programa – Diagrama 5

- Supervisión y control operativo
 - Revisión de expedientes, validación documental, verificaciones en campo y control administrativo.
- Coordinación interinstitucional
 - Con Pagobús para validaciones.
 - Con áreas de Tesorería y Finanzas.
 - Con IMPLAN, dependencias auxiliares y actores sociales

Solicitud de apoyos

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales)

Respuesta: Sí, Nivel 3

El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, así como características relevantes de los solicitantes del beneficio de gratuidad para personas adultas mayores. Esta información se encuentra en los expedientes de cada solicitante y en las bases de datos internas utilizadas para la validación y administración del beneficio. Se registran datos como identificación oficial, CURP, domicilio, condiciones socioeconómicas básicas y número de viajes asignados, lo que permite identificar el volumen de solicitudes y su perfil general.

No obstante, aunque existe sistematización, la información no constituye una base de datos única, integrada y automatizada que concentre la totalidad de las variables socioeconómicas de los solicitantes, por lo que no se cumple el criterio de unicidad y validación robusta requerido por el Nivel 4. (Parte del registro sigue siendo manual o parcialmente digitalizado, además no se cuenta con análisis sistemático de demanda no atendida).

27.1 Especificación de la información sistematizada y argumentación

El programa cuenta con información sistematizada relacionada con el componente de gratuidad para personas adultas mayores, principalmente a través del registro digital de beneficiarios y de los expedientes electrónicos y físicos que se generan durante el trámite.

La información que se encuentra sistematizada incluye:

- Datos generales de la persona solicitante: nombre, CURP, edad, sexo, domicilio.
- Condición socioeconómica básica: resultado del estudio socioeconómico realizado por trabajo social.
- Tipo y cantidad de apoyo autorizado: número de viajes asignados (2 o 4). Fecha de solicitud y fecha de resolución.
- Evidencia documental digitalizada, cuando aplica.
- Validación generada para Pagobús, que funciona como registro formal del apoyo autorizado.

Esta información se encuentra almacenada en bases de datos administrativas, utilizadas de manera regular para seguimiento y para la elaboración de reportes institucionales. A partir de esta información es posible:

- Conocer la demanda total de apoyos, ya que se registra a toda persona que inicia el trámite.
- Conocer características esenciales de los solicitantes, necesarias para determinar elegibilidad y vulnerabilidad.

Información faltante o limitada:

- No se identificó una base de datos única, integrada y automatizada que concentre todas las variables socioeconómicas y operativas del solicitante en un mismo sistema. La información se encuentra distribuida entre registros administrativos digitales y expedientes físicos.

Justificación:

- Con la información disponible, el programa puede cuantificar la demanda total de apoyos y describir características básicas de los solicitantes; sin embargo, no se cuenta con un sistema unificado que funcione como fuente única o completamente moderna de información, motivo por el cual no se alcanza el nivel máximo de sistematización.

27.2 Fuentes de información utilizadas:

Las fuentes de información que se utilizaron para responder esta pregunta son:

1. Procedimiento normativo PR-DGM-CCM-01, que establece el proceso formal de gratuidad para personas adultas mayores.

2. Cédulas o formatos de registro de solicitantes, donde se capturan datos generales y condición socioeconómica.
3. Base de datos del programa de gratuidad, utilizada para:
 - Registrar solicitudes,
 - Registrar beneficiarios aprobados,
 - Determinar tipo y número de viajes otorgados,
 - Integrar reportes para Pagobús.
4. Validaciones y reportes enviados a Pagobús, que contienen registros sistematizados del apoyo autorizado.
5. Expedientes físicos y/o digitalizados de los solicitantes, que contienen evidencia documental y estudios socioeconómicos.
6. Sistemas administrativos internos utilizados para consolidar información y reportes operativos.

Estas fuentes permiten identificar con claridad la demanda de apoyos, las características básicas de los solicitantes, y el estatus del trámite de cada persona.

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a) **Corresponden a las características de la población objetivo**
- b) **Existen formatos definidos**
- c) **Están disponibles para la población objetivo**
- d) **Están apegados al documento normativo del programa**

Respuesta: Sí, Nivel 3

El programa cuenta con procedimientos formales para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo de gratuidad para personas adultas mayores, establecidos en el procedimiento PR-DGM-CCM-01. Estos procedimientos corresponden a las características de la población objetivo, utilizan formatos definidos y están apegados al documento normativo del programa. No obstante, si bien el trámite está disponible para la población objetivo mediante atención directa, no se identificó un mecanismo formal de difusión pública del procedimiento, lo que impide afirmar que está plenamente disponible para toda la población. Por lo anterior, se asigna el nivel 3.

28.1 Argumentación sobre los procedimientos y áreas de mejora

El programa utiliza el procedimiento formal PR-DGM-CCM-01 “Procedimiento de Gratuidad de Adultos Mayores”, mediante el cual se regula la recepción, registro y trámite de las solicitudes de apoyo. Este procedimiento establece de manera ordenada y secuencial:

- La recepción de la solicitud verbal por parte del adulto mayor.
- La revisión documental y verificación de requisitos.
- El registro del solicitante en la base administrativa correspondiente.

- La determinación del número de viajes autorizados con base en criterios socioeconómicos.
- La emisión de la validación para Pagobús.
- El cierre del trámite y registro del beneficiario.

La existencia de este procedimiento garantiza que los trámites:

1. Corresponden a las características de la población objetivo, al ser un proceso simplificado, accesible y acompañado por personal de trabajo social.
2. Utilizan formatos definidos, tales como la cédula de registro, el estudio socioeconómico y la validación de apoyo.
3. Están disponibles para la población objetivo, ya que el trámite se realiza de forma presencial y el personal operativo lo aplica sistemáticamente.
4. Están apegados al documento normativo, dado que el PR-DGM-CCM-01 se cumple en la operación cotidiana.

Áreas de mejora identificadas:

- El procedimiento no se encuentra difundido públicamente, lo que limita la transparencia y disponibilidad para toda la población adulta mayor.
- La información generada podría integrarse en un sistema informático único, que permita una mayor trazabilidad y análisis de la demanda.
- Sería recomendable fortalecer la documentación de criterios de priorización y elegibilidad para garantizar mayor claridad en la asignación del apoyo.

28.2 Fuentes de información utilizadas

- Procedimiento PR-DGM-CCM-01, que establece las etapas formales para recibir, verificar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.
- Formatos de registro y estudio socioeconómico, aplicados durante la atención al solicitante.
- Registros administrativos del programa, donde se almacena la información de los solicitantes y beneficiarios.
- Validaciones y reportes emitidos para Pagobús, que documentan el apoyo autorizado.
- Evidencia operativa contenida en los informes de actividades, que confirma la aplicación del procedimiento.

29. El programa cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados
- d) Están difundidos públicamente

Respuesta: Sí, Nivel 3

El Programa Evolución del SIT cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, establecidos en el procedimiento PR-DGM-CCM-01. Estos mecanismos son consistentes con las características de la población objetivo, están estandarizados y se aplican de manera homogénea por el personal operativo, y cuentan con un nivel de sistematización que permite el registro y seguimiento de los solicitantes. Sin embargo, no se identificó evidencia de que dichos mecanismos estén difundidos públicamente para consulta de la población general. Por lo anterior, se asigna el Nivel 3.

29.1 Argumentación sobre los mecanismos para verificar el procedimiento, evidencia y áreas de mejora

Los mecanismos documentados para verificar el procedimiento de recepción, registro y trámite de las solicitudes de apoyo se encuentran principalmente en el PR-DGM-CCM-01 “Procedimiento de Gratuidad de Adultos Mayores”, el cual establece de manera formal:

- Los pasos del proceso.
- Los documentos requisitados en cada etapa.
- Las responsabilidades del personal que opera el trámite.
- Los criterios de verificación y validación del apoyo.

Adicionalmente, el programa aplica mecanismos operativos de verificación como:

- Revisión documental de requisitos por parte de trabajo social.
- Validación de la información capturada en los formatos.
- Registro del solicitante en una base de datos administrativa.
- Revisión del expediente antes de emitir la validación para Pagobús.

Con base en la evidencia, los mecanismos cumplen tres de las cuatro características solicitadas:

a) Consistentes con la población objetivo — CUMPLE

El procedimiento está adaptado a las características de las personas adultas mayores, al facilitar el trámite mediante solicitud verbal, acompañamiento personal y una verificación documental simple.

b) Estandarizados — CUMPLE

Todo el personal utiliza el mismo procedimiento y formatos, lo cual permite uniformidad en la recepción, revisión y validación de solicitudes.

c) Sistematizados — CUMPLE PARCIALMENTE

Existe sistematización básica mediante registros administrativos y bases de datos que permiten seguimiento del trámite; sin embargo, no se trata de un sistema único e integral que concentre todas las etapas del proceso.

d) Difundidos públicamente — NO CUMPLE

No existe evidencia de que el procedimiento o sus mecanismos de verificación estén publicados o difundidos para la ciudadanía, lo cual representa una limitación importante.

Áreas de mejora identificadas

1. Difusión pública del procedimiento, a través de materiales informativos o publicación en un portal institucional.
2. Mejorar la sistematización, mediante la creación de un sistema unificado que registre toda la trazabilidad del trámite.
3. Documentar formalmente los mecanismos de supervisión, para asegurar su consistencia y auditabilidad.

29.2 Fuentes de información utilizadas

1. Procedimiento PR-DGM-CCM-01 “Gratuidad de Adultos Mayores”, que establece los pasos del trámite y los mecanismos de verificación.
2. Formatos de solicitud, registro y estudio socioeconómico, utilizados por el personal operativo.
3. Registros administrativos y bases de datos del programa, donde se almacena la información del solicitante y el dictamen del apoyo.
4. Validaciones emitidas para Pagobús, que documentan la autorización del beneficio.
5. Evidencia operativa y reportes internos, que confirman la aplicación uniforme del procedimiento.

Selección de beneficiarios y/o proyectos

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos que tienen las siguientes características:

- a) **Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- c) **Están sistematizados**
- d) **Están difundidos públicamente**

Respuesta: Sí, Nivel 3

El Programa Evolución del SIT cuenta con procedimientos documentados para la selección de beneficiarios del apoyo de gratuidad para personas adultas mayores, establecidos en el PR-DGM-CCM-01. Los criterios de elegibilidad están claramente definidos y son aplicados de manera uniforme; el procedimiento se encuentra estandarizado entre las áreas operativas y cuenta con sistematización básica

mediante registros administrativos y validaciones emitidas para Pagobús. No obstante, los procedimientos no se encuentran difundidos públicamente, por lo que no se cumple esta característica. Con base en lo anterior, se asigna el Nivel 3.

30.1 Argumentación sobre las características que cumplen los procedimientos de selección de beneficiarios, evidencia y áreas de mejora

Los procedimientos utilizados por el Programa Evolución del SIT para la selección de beneficiarios del apoyo de gratuidad para personas adultas mayores cumplen con tres de las cuatro características solicitadas: criterios claros, estandarización y sistematización básica. Esto se encuentra documentado en el Procedimiento PR-DGM-CCM-01, el cual establece las etapas, criterios y responsabilidades de la selección del beneficiario.

a) Criterios de elegibilidad claramente especificados — CUMPLE

El procedimiento define con claridad los requisitos para acceder al apoyo:

- Ser persona adulta mayor residente en León.
- Presentar documentos básicos: identificación oficial, CURP y comprobante de domicilio.
- Permitir la elaboración de un estudio socioeconómico, cuando aplica, para determinar vulnerabilidad.

Estos criterios eliminan ambigüedades y permiten una selección homogénea.

b) Estandarizados — CUMPLE

Los criterios y pasos operativos son aplicados de forma uniforme por todas las áreas involucradas:

- Trabajo social
- Área operativa de registro
- Personal encargado de validación

Los mismos formatos, procedimientos y criterios son utilizados en todos los casos.

c) Sistematizados — CUMPLE PARCIALMENTE

La selección del beneficiario genera registros que se integran en:

- Una base administrativa de solicitantes,
- El expediente del trámite,
- La validación para Pagobús, que se emite de forma digitalizada.

Si bien estos elementos permiten trazabilidad y registro sistematizado, no existe un sistema único e integral que controle todas las etapas en una sola plataforma, lo que limita la plena sistematización.

d) Difundidos públicamente — NO CUMPLE

No existe evidencia de difusión pública del procedimiento, lineamientos o criterios a través de:

- Páginas web

- Materiales informativos
- Normativa accesible a la ciudadanía

La ausencia de difusión limita la transparencia del proceso.

Áreas de mejora identificadas

1. Difundir públicamente el procedimiento y criterios de elegibilidad en formatos accesibles.
2. Fortalecer la sistematización, integrando el proceso en un sistema único de gestión.
3. Documentar explícitamente los criterios de priorización y el mecanismo de validación, para reforzar transparencia y trazabilidad.
4. Considerar ajustes operativos que atiendan posibles dificultades diferenciales entre hombres y mujeres, como acceso a documentos, tecnologías o movilidad.

30.2 Fuentes de información utilizadas

1. Procedimiento PR-DGM-CCM-01 “Gratuidad de Adultos Mayores”, que contiene los criterios, pasos operativos y responsabilidades.
2. Formatos de solicitud y registro, que permiten verificar la aplicación homogénea de criterios.
3. Estudios socioeconómicos y expedientes del trámite, que muestran evidencia de la aplicación de los criterios de elegibilidad.
4. Registros administrativos y base de datos de solicitantes, que documentan la sistematización del proceso.
5. Validaciones y reportes emitidos para Pagobús, que confirman la aplicación del procedimiento y la trazabilidad del apoyo otorgado.

31.El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:

- a) **Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- c) **Están sistematizados**
- d) **Son conocidos por operadores del programa responsable del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios**

Respuesta: Sí, Nivel 3

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios, establecidos en el PR-DGM-CCM-01. Dichos mecanismos permiten constatar que la selección se realiza con base en criterios de

elegibilidad claramente definidos, se encuentran estandarizados y son conocidos por los operadores responsables del proceso. Asimismo, existe sistematización básica mediante registros administrativos y validaciones que permiten dar trazabilidad al trámite, aunque la información no se encuentra integrada en un sistema único automatizado. Por lo anterior, se asigna el Nivel 3.

31.1 Argumentación sobre las características que cumplen los mecanismos documentados, evidencia y áreas de mejora

El Programa Evolución del SIT cuenta con mecanismos documentados para verificar que la selección de beneficiarios del apoyo de gratuidad se realiza de acuerdo con los criterios establecidos en la normativa operativa. Estos mecanismos se encuentran plasmados en el Procedimiento PR-DGM-CCM-01, así como en los formatos y registros administrativos utilizados durante el proceso de selección. A partir del análisis, se determinó que los mecanismos cumplen tres de las cuatro características solicitadas en la pregunta (a, b, d). La sistematización (c) se cumple parcialmente.

a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad — CUMPLE

El PR-DGM-CCM-01 establece de manera explícita los requisitos que deben verificarse en cada solicitud:

- Ser persona adulta mayor residente del municipio.
- Presentar identificación oficial, CURP y comprobante de domicilio.
- Realizar estudio socioeconómico, cuando aplica.

La verificación documental queda registrada en:

- La cédula de registro,
- El expediente individual del solicitante,
- El registro administrativo,
- La validación final del apoyo.

Esto permite identificar si la selección se realizó correctamente conforme al procedimiento.

b) Están estandarizados — CUMPLE

El mecanismo:

- Utiliza un procedimiento único (PR-DGM-CCM-01),
- Usa los mismos requisitos,
- Emplea los mismos formatos,
- Es aplicado por todos los operadores responsables.

Esto asegura uniformidad y estandarización en la selección.

c) Están sistematizados — CUMPLE PARCIALMENTE

Existen elementos sistematizados como:

- Registro digital del solicitante
- Base administrativa del trámite de gratuidad,

- Validación electrónica para Pagobús.

Sin embargo, no existe un sistema único, integrado y automatizado que concentre todas las etapas del proceso. Parte de la información se mantiene en expedientes físicos. Por ello, se considera cumplimiento parcial.

d) Son conocidos por los operadores del programa — CUMPLE

El personal operativo:

- Aplica el procedimiento de forma habitual,
- Conoce los criterios y pasos del proceso,
- Maneja los formatos y el registro digital,
- Identifica cuándo un caso cumple o no criterios de elegibilidad.

Esto asegura que los operadores conocen el mecanismo.

Áreas de mejora identificadas

1. Desarrollar un sistema único y automatizado que integre todas las etapas del registro, verificación y selección.
2. Fortalecer la trazabilidad digital, de modo que toda evidencia quede concentrada y disponible en una plataforma única.
3. Documentar formalmente los mecanismos de supervisión interna, incluyendo listas de verificación o checklists.
4. Difundir el procedimiento hacia la ciudadanía, de forma accesible y transparente.
5. Considerar posibles barreras diferenciales para mujeres y hombres adultos mayores, como:
 - Acceso desigual a documentos,
 - Limitaciones en movilidad,
 - Diferencias en redes de apoyo para acudir al trámite.

31.2 Fuentes de información utilizadas

1. Procedimiento PR-DGM-CCM-01 “Gratuidad de Adultos Mayores”, documento oficial que describe el proceso de selección.
2. Formatos de solicitud, registro y estudio socioeconómico, utilizados de forma estándar por los operadores.
3. Registros administrativos del programa, donde se encuentra la evidencia de la verificación de criterios.
4. Validaciones emitidas para Pagobús, que documentan el resultado final del proceso de selección.
5. Evidencia operativa (expedientes y reportes) que confirma la aplicación uniforme del mecanismo.

Tipo de apoyos

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- b) Están sistematizados**
- c) Están difundidas públicamente**
- d) Están apegados al documento normativo del programa**

Respuesta: Sí, Nivel 3

El Programa Evolución del SIT cuenta con procedimientos estandarizados y documentados para otorgar los apoyos de gratuidad a personas adultas mayores, establecidos en el PR-DGM-CCM-01. Estos procedimientos se aplican de manera uniforme, cuentan con elementos de sistematización mediante registros administrativos y validaciones electrónicas, y están plenamente alineados con el documento normativo del programa. No obstante, no se encontró evidencia de difusión pública del procedimiento, lo que limita el cumplimiento total de las características solicitadas. En consecuencia, se asigna el Nivel 3.

32.1 Argumentación sobre las características que cumplen los procedimientos para otorgar los apoyos, evidencia y áreas de mejora

El Programa Evolución del SIT cuenta con procedimientos documentados para otorgar los apoyos de gratuidad para personas adultas mayores, principalmente establecidos en el procedimiento PR-DGM-CCM-01, así como en los formatos, registros administrativos y validaciones emitidas para Pagobús. Estos procedimientos cumplen tres de las cuatro características establecidas en la pregunta: estandarización, sistematización parcial y apego al documento normativo.

a) Están estandarizados — CUMPLE

El proceso de otorgamiento del apoyo presenta estandarización plena, ya que:

- Se aplican los mismos pasos operativos: verificación de documentos, registro, dictamen del número de viajes y emisión de validación.
- Todo el personal responsable sigue el procedimiento PR-DGM-CCM-01.
- Los formatos empleados son uniformes y consistentes.

La estandarización garantiza que el apoyo se otorgue bajo los mismos criterios y pasos para todas las personas solicitantes.

b) Están sistematizados — CUMPLE PARCIALMENTE

El programa utiliza registros administrativos que permiten documentar y dar seguimiento al otorgamiento del apoyo:

- Bases de datos de solicitantes.

- Registro digital del apoyo asignado (2 o 4 viajes).
- Validaciones electrónicas enviadas a Pagobús.

Sin embargo:

- No existe un sistema único e integral que concentre toda la tramitación.
- Parte de la información se administra en expedientes físicos.

La trazabilidad completa del proceso no se encuentra automatizada.

c) Están sistematizados — CUMPLE PARCIALMENTE

Sí existen mecanismos de sistematización:

- Registro digital del beneficiario.
- Base de datos de apoyos autorizados.
- Validación electrónica del número de viajes para Pagobús.
- Evidencia electrónica del beneficio asignado.

Sin embargo:

- No existe un sistema único e integral que concentre registro, verificación, autorización y seguimiento de manera completa y automatizada.

Parte del proceso aún se registra en expedientes físicos. Por ello, la sistematización es parcial pero suficiente para contabilizarla como característica cumplida para efectos de clasificación en el instrumento.

d) Son conocidos por los operadores del programa — CUMPLE

El personal operativo:

- Aplica el PR-DGM-CCM-01 de manera habitual.
- Conoce los pasos de verificación y entrega del apoyo.
- Identifica cuándo el apoyo debe otorgarse y cómo registrar la entrega.
- Maneja correctamente los formatos y validaciones.

No obstante, aunque el procedimiento es conocido internamente, no está difundido públicamente, situación que no afecta esta característica, que se refiere al conocimiento interno.

El mecanismo cumple tres de las cuatro características (a, b, d) y presenta sistematización parcial (c). Por lo tanto, corresponde asignar Nivel 3.

32.2 Fuentes de información utilizadas

1. Procedimiento PR-DGM-CCM-01 “Gratuidad de Adultos Mayores”, documento normativo que regula el proceso de otorgamiento del apoyo.
2. Formatos de solicitud, registro y validación, empleados para formalizar el otorgamiento del beneficio.
3. Registros administrativos del programa, que permiten verificar la sistematización del proceso.
4. Expedientes de beneficiarios, donde se documenta la verificación de requisitos y la resolución del apoyo.

5. Validaciones electrónicas enviadas a Pagobús, que constituyen la autorización formal del apoyo.

33.El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:

- a) **Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- c) **Están sistematizadas**
- d) **Son conocidas por operadores del programa**

Respuesta: Sí, Nivel 3

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios, establecidos en el PR-DGM-CCM-01 y reflejados en los registros administrativos y validaciones electrónicas emitidas para Pagobús. Estos mecanismos permiten identificar si el apoyo entregado corresponde a lo establecido en la normativa, se encuentran estandarizados y son conocidos por los operadores responsables del proceso. La sistematización existe, aunque no es integral ni concentra todas las etapas del proceso en una única plataforma digital. No se identificó difusión pública del procedimiento. Por lo anterior, se asigna el Nivel 3.

33.1 Argumentación sobre las características que cumplen los mecanismos documentados para la entrega de apoyos, evidencia y áreas de mejora

El Programa Evolución del SIT cuenta con mecanismos documentados que permiten verificar el procedimiento de entrega del apoyo de gratuidad a personas adultas mayores. Estos mecanismos están contenidos principalmente en el Procedimiento PR-DGM-CCM-01, los registros administrativos, y las validaciones electrónicas emitidas para Pagobús, que constituyen la evidencia final de la autorización y entrega del apoyo.

A partir del análisis, se determinó que los mecanismos cumplen tres de las cuatro características establecidas en la pregunta: permitir verificar el apego normativo, estar estandarizados y ser conocidos por los operadores. La sistematización es parcial, lo que impide asignar el nivel máximo.

a) Permiten identificar si los apoyos entregados son acordes a la normativa — CUMPLE
El PR-DGM-CCM-01 especifica:

- Los requisitos que debe cumplir el solicitante.
- El tipo de apoyo que puede otorgarse (2 o 4 viajes).
- El procedimiento para validar, registrar y formalizar la entrega.

La evidencia operativa muestra:

- Validaciones electrónicas asociadas al tipo de apoyo otorgado.
- Registros administrativos que documentan la decisión.
- Expedientes con soporte documental del trámite.

Por tanto, los mecanismos permiten identificar si la entrega es correcta y congruente con la normativa vigente.

b) Están estandarizados — CUMPLE

La entrega del apoyo se realiza mediante procesos uniformes:

- El personal sigue los mismos pasos operativos.
- Se utilizan los mismos formatos y documentos.
- La validación del apoyo se emite siempre bajo la misma estructura.

Esto confirma que la entrega del apoyo está estandarizada en todas las áreas operativas.

c) Están sistematizados — CUMPLE PARCIALMENTE

El programa utiliza:

- Una base de datos administrativa con la información del solicitante y del apoyo otorgado.
- Validaciones electrónicas enviadas a Pagobús.
- Registros digitales que permiten rastrear la entrega del beneficio.

Sin embargo:

- La sistematización no es integral.
- No existe un sistema único que concentre todo el proceso (registro, verificación, dictamen y entrega).
- Parte de la información sigue manejándose en expedientes físicos.

Por ello, la característica se cumple parcialmente.

d) Son conocidos por los operadores del programa — CUMPLE

Los operadores:

- Conocen el PR-DGM-CCM-01.
- Aplican de manera uniforme el proceso de entrega.
- Saben cómo registrar la entrega del apoyo y emitir la validación correspondiente.
- Manejan correctamente los formatos operativos.

Áreas de mejora identificadas

1. Fortalecer la sistematización, integrando todas las etapas del proceso de entrega en un sistema único.
2. Documentar mecanismos formales de supervisión, como listas de verificación o procedimientos de auditoría interna.
3. Difundir públicamente el procedimiento, lo cual mejoraría la transparencia y accesibilidad para la población.

4. Considerar las posibles diferencias de acceso entre hombres y mujeres adultos mayores, como barreras de movilidad, acceso a documentación o acompañamiento.

33.2 Fuentes de información utilizadas

1. Procedimiento PR-DGM-CCM-01 “Gratuidad de Adultos Mayores”, que regula la verificación y entrega del apoyo.
2. Formatos y registros administrativos asociados a la entrega del apoyo.
3. Validaciones electrónicas emitidas para Pagobús, que documentan formalmente la entrega del beneficio.
4. Expedientes de beneficiarios, donde se documentan los pasos previos y la evidencia de cumplimiento de requisitos.
5. Diagramas de flujo del Proceso de Entrega de Apoyos, desarrollados en esta evaluación.

Ejecución

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- b) **Están sistematizadas**
- c) **Están difundidos públicamente**
- d) **Están apegados al documento normativo del programa**

Respuesta: Sí, Nivel 2

El Programa Evolución del SIT ejecuta acciones y obras menores relacionadas con infraestructura de movilidad, para lo cual aplica procedimientos internos estandarizados y apegados a la normativa municipal. La sistematización de estas acciones es parcial y depende de registros administrativos y reportes operativos, sin un sistema único de seguimiento. No se encontró evidencia de difusión pública de los procedimientos. En consecuencia, se asigna el Nivel 2.

34.1. Argumentación sobre las características que cumplen los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones

El Programa Evolución del SIT no ejecuta obra pública mayor; sin embargo, sí lleva a cabo acciones y obras menores que permiten el adecuado funcionamiento del Sistema Integrado de Transporte. Estas acciones incluyen adecuaciones de infraestructura, intervenciones de señalización vial y peatonal, mantenimiento de paraderos y ajustes menores de accesibilidad en zonas asociadas al sistema.

El análisis documental y operativo permitió identificar que los procedimientos aplicados para la ejecución de estas acciones cumplen con dos de las cuatro características establecidas en la pregunta: estandarización y apego al documento normativo correspondiente. La sistematización es parcial y no se identificó evidencia de difusión pública de los procedimientos.

a) Están estandarizados — CUMPLE

Las instancias responsables (Dirección de Movilidad, Dirección de Obra Pública y áreas operativas del municipio) aplican procedimientos homogéneos en la ejecución de acciones vinculadas al SIT, tales como:

- Uso de especificaciones y lineamientos técnicos municipales.
- Pasos establecidos para programación, supervisión y cierre de acciones.
- Criterios uniformes para seleccionar los tramos o elementos de infraestructura a intervenir.

Dicha estandarización se observa en la consistencia de los documentos y reportes operativos revisados.

b) Están sistematizados — NO CUMPLE PLENAMENTE

Se observan elementos de sistematización, tales como:

- Registros administrativos de intervenciones.
- Reportes digitales de supervisión.
- Bases de datos institucionales de obra menor y acciones operativas.

No obstante, la información:

- No se encuentra concentrada en un sistema único asociado específicamente al Programa Evolución del SIT.
- Presenta combinaciones de registros físicos y digitales que limitan su integración.
- No permite trazabilidad completa y automatizada del proceso de ejecución.

Por ello, la sistematización es parcial, lo cual no permite considerar esta característica como cumplida para efectos de la valoración.

c) Están difundidos públicamente — NO CUMPLE

A pesar de que la ejecución se basa en normatividad técnica municipal, no existe evidencia de difusión pública formal de los procedimientos aplicados para estas acciones, es decir:

- No hay manuales ni lineamientos publicados en portales oficiales.
- No se encontraron documentos accesibles a la ciudadanía que describan los procesos operativos.

Esta característica no se cumple.

d) Están apegados al documento normativo del programa — CUMPLE

Las acciones de intervención operativa y de infraestructura observadas se realizan de conformidad con:

- La normativa municipal y lineamientos técnicos en materia de movilidad y obra pública.
- Estándares de seguridad vial y accesibilidad.

Indicaciones operativas de la Dirección de Movilidad y áreas técnicas.

Áreas de mejora identificadas

1. Consolidar un sistema único de seguimiento para registrar, monitorear y evaluar las acciones ejecutadas en infraestructura y operación asociada al SIT.
2. Documentar y publicar los procedimientos, lo que incrementaría transparencia, accesibilidad y consistencia operativa.
3. Incorporar mecanismos de verificación estructurados, como checklists o auditorías internas, para fortalecer la supervisión.
4. Establecer formalmente los criterios de priorización de intervenciones, para mejorar la trazabilidad y justificación técnica.

34.2. Fuentes de información utilizadas

1. Documentos normativos municipales, particularmente aquellos relacionados con la movilidad, infraestructura vial y operación del SIT.
2. Manuales y lineamientos técnicos internos empleados por las dependencias responsables de la ejecución de acciones del programa.
3. Reportes administrativos y operativos sobre intervenciones de infraestructura y acciones complementarias al SIT.
4. Evidencia de campo y documentos proporcionados por la Dirección de Movilidad en respuesta a las solicitudes de información de la evaluación.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- a) **Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras**
- c) **Están sistematizadas**
- d) **Son conocidos por operadores del programa**

Respuesta: Sí, Nivel 2

El Programa Evolución del SIT cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de las acciones vinculadas al funcionamiento del sistema, principalmente a través de lineamientos internos, reportes administrativos y registros operativos generados por las áreas responsables. Estos mecanismos permiten identificar si las acciones realizadas se ejecutan conforme a los criterios técnicos y normativos establecidos por el Municipio, y se aplican de manera estandarizada entre las instancias ejecutoras.

Asimismo, se constató que los operadores responsables del seguimiento conocen los procedimientos y los aplican de forma consistente en las actividades de supervisión y validación del cumplimiento. No obstante, la sistematización de estos mecanismos es parcial, pues la información se encuentra distribuida en reportes físicos y digitales sin un sistema único que integre de forma completa el seguimiento de las acciones. Tampoco se identificó difusión pública formal de los procedimientos. En consecuencia, al verificarse el cumplimiento de dos de las cuatro características establecidas en el instrumento (apego normativo y estandarización), se asigna a esta pregunta el Nivel 2.

35.1 Argumentación detallada y evidencia

a) Permiten identificar si las obras/acciones se realizan conforme a la normativa — CUMPLE

Los mecanismos existentes permiten verificar:

- Que las intervenciones cumplen con las especificaciones técnicas municipales.
- Que las acciones realizadas (señalización, paraderos, accesibilidad, etc.) respetan los lineamientos establecidos.
- Que la Dirección de Movilidad valida formalmente el cierre de las intervenciones.

Los oficios, reportes operativos y supervisiones documentadas demuestran que existe una trazabilidad mínima de cumplimiento normativo.

b) Están estandarizados — CUMPLE

Las instancias ejecutoras aplican procedimientos similares en:

- Revisión técnica y supervisión en campo.
- Reporte y registro de acciones realizadas.
- Validación final de cumplimiento.

La revisión documental muestra que el seguimiento operativo se realiza bajo criterios uniformes, aunque no formalizados en reglas de operación.

c) Están sistematizados — CUMPLE PARCIALMENTE

Se identifican elementos de sistematización:

- Uso de bases de datos institucionales.
- Registros electrónicos de acciones.
- Seguimiento de solicitudes mediante herramientas administrativas internas.

Pero:

- No existe un sistema único e integral del Programa para seguimiento de acciones.
- Parte del seguimiento se documenta en reportes físicos u oficios.
- La información no está completamente integrada ni automatizada.

Por lo tanto, la sistematización se considera parcial.

d) Son conocidos por los operadores — CUMPLE

Los responsables operativos:

- Conocen los pasos a seguir para supervisar acciones.
- Aplican consistentemente los procedimientos internos.

Identifican los criterios para validar y cerrar acciones.

Áreas de mejora

1. Integrar un sistema único de seguimiento para centralizar la información de obras/acciones del SIT.
2. Elaborar y difundir procedimientos formales de supervisión y seguimiento.
3. Incorporar checklists y formatos estandarizados para verificar criterios técnicos.
4. Aumentar la trazabilidad y evidencia fotográfica/georreferenciada de las intervenciones.

35.2 Fuentes de información utilizadas

1. Documentos normativos del municipio relacionados con movilidad e infraestructura.
2. Lineamientos internos utilizados por la Dirección de Movilidad y áreas ejecutoras.
3. Reportes y registros de supervisión de acciones.
4. Evidencia documental entregada por la Dirección de Movilidad en respuesta a solicitudes de información.
5. Diagramas de flujo y análisis realizados en la evaluación (pregunta 26 y 34).

B. Mejora y simplificación regulatoria

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido aplicar el proceso de apoyo a los solicitantes?

En los últimos tres años, el Programa Evolución del SIT ha realizado modificaciones operativas y administrativas en sus procedimientos internos, especialmente en los procesos relacionados con la verificación, autorización y entrega de apoyos a personas adultas mayores. Estas modificaciones, aunque no forman parte de un documento normativo formal como Reglas de Operación, han permitido agilizar el proceso mediante la simplificación de requisitos, la estandarización de formatos y la incorporación de validaciones electrónicas (Pagobús) que reducen tiempos de procesamiento y aumentan la certeza operativa.

Entre los cambios sustantivos se encuentra la actualización del procedimiento PR-DGM-CCM-01, que incorporó mejoras en la recepción y revisión documental, redujo pasos presenciales para el solicitante, formalizó la validación electrónica como medio

de comprobación del apoyo otorgado, y fortaleció el registro administrativo para mejorar la trazabilidad en la entrega del beneficio. Estas modificaciones han contribuido a disminuir tiempos de atención, reducir la duplicidad de formatos y mejorar la claridad de los criterios de elegibilidad y verificación.

A partir de las áreas de mejora detectadas durante la presente evaluación, se identifican cambios adicionales que serían deseables para fortalecer la simplificación regulatoria del programa:

- (1) consolidar un documento normativo formal que integre todos los procesos del programa;
- (2) desarrollar un sistema único de registro y seguimiento del trámite;
- (3) publicar procedimientos y requisitos en formatos accesibles para la ciudadanía; y (4) homologar los mecanismos de supervisión y control operativo.

La implementación de estos cambios favorecería la reducción de tiempos de atención, una mayor transparencia y una mejora en la calidad de la información sistematizada.

En conclusión, aunque el programa no cuenta con modificaciones normativas formales en el sentido tradicional (ROP), sí ha realizado adecuaciones operativas que han simplificado el proceso de apoyo y han permitido avanzar hacia una gestión más eficiente.

36.1. Descripción de los cambios sustantivos realizados y cambios deseables

Entre los cambios más relevantes se encuentran:

1. Simplificación documental, reduciendo los requisitos solicitados al beneficiario y eliminando pasos redundantes en la revisión de documentos.
2. Clarificación de criterios de verificación, lo que disminuyó ambigüedades en la revisión de elegibilidad y redujo los tiempos de resolución.
3. Formalización del uso de validaciones electrónicas, mediante la incorporación de Pagobús como medio para confirmar la autorización del apoyo, lo cual agilizó el registro y la trazabilidad del beneficio.
4. Estandarización de la captura y registro de información, lo que permitió mejorar la consistencia en los expedientes y la calidad de los datos operativos.

Estos cambios han contribuido a:

- Reducir tiempos de atención.
- Mejorar la certeza operativa.
- Simplificar pasos para el usuario.
- Homologar prácticas internas entre áreas operativas.

Cambios sustantivos deseados identificados en esta evaluación

Con base en las áreas de mejora detectadas en las preguntas 26, 28, 29, 34 y 35, se identifican modificaciones adicionales que el programa requeriría implementar:

1. Consolidar un documento normativo formal que integre todos los procedimientos del programa y establezca con claridad los criterios de operación.
2. Crear un sistema único de registro y seguimiento, que sustituya el manejo híbrido entre bases de datos y expedientes físicos, y facilite la sistematización integral del proceso.
3. Publicar lineamientos y procedimientos operativos, para mejorar la transparencia y accesibilidad de la información para beneficiarios y ciudadanía.
4. Homologar mecanismos de supervisión y control, estableciendo formatos estandarizados y listas de verificación para asegurar el cumplimiento normativo durante todo el proceso.

La incorporación de estas mejoras permitiría reducir costos administrativos, fortalecer la eficiencia institucional y agilizar de manera adicional la atención a los beneficiarios.

36.2. Fuentes de información utilizadas

1. Procedimiento PR-DGM-CCM-01 “Gratuidad de Adultos Mayores”, como documento normativo operativo del programa.
2. Formatos de registro y expedientes administrativos proporcionados por la Dirección de Movilidad.
3. Evidencia interna y operativa sobre el uso de validaciones electrónicas y modificaciones recientes al procedimiento.
4. Solicitudes y respuestas oficiales enviadas al equipo evaluador durante el proceso de levantamiento de información.

Organización y gestión

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

La unidad administrativa que opera el Programa Evolución del SIT enfrenta diversos problemas para la gestión y transferencia de recursos hacia las instancias ejecutoras y proveedores que participan en la operación del sistema, particularmente en lo relacionado con los apoyos de gratuidad para personas adultas mayores y con las acciones operativas asociadas al funcionamiento del SIT. Aunque el programa no transfiere recursos de manera directa a beneficiarios, sí requiere realizar transferencias internas y pagos institucionales que son indispensables para garantizar la continuidad del apoyo.

Entre los principales problemas identificados se encuentran:

1. Retrasos en la disponibilidad presupuestal, derivados de los tiempos administrativos necesarios para la asignación y liberación de recursos entre dependencias municipales, lo que puede afectar la oportunidad en el pago a

proveedores como Pagobús y, en consecuencia, la continuidad del apoyo otorgado.

2. Procesos administrativos fragmentados, en los que la información sobre validaciones, registros y autorizaciones se encuentra en sistemas o formatos distintos, dificultando el seguimiento oportuno y la conciliación de los recursos ejercidos.
3. Limitada sistematización, lo que genera dependencia de reportes manuales y verificaciones físicas que incrementan los tiempos de procesamiento.
4. Falta de lineamientos formalmente publicados que definan con claridad el flujo de recursos, las responsabilidades de cada instancia y los mecanismos de seguimiento y control.

Estrategias implementadas para atender esta problemática

1. Formalización del proceso de validación electrónica mediante Pagobús, lo cual redujo tiempos de conciliación y mejoró la certeza en la cuantificación del apoyo ejercido.
2. Estandarización de los procesos internos de autorización, lo que disminuye inconsistencias y facilita el seguimiento administrativo.
3. Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional, particularmente con Finanzas y áreas operativas, para agilizar el flujo de información y la gestión presupuestal.
4. Mejoras en los registros administrativos, con el fin de aumentar la trazabilidad y reducir discrepancias entre los recursos autorizados y ejercidos.

Se identifican oportunidades adicionales de mejora, como la creación de un sistema único de seguimiento de recursos, la formalización de lineamientos de operación financiera del programa y la publicación de procedimientos para fortalecer la transparencia y la precisión operativa.

37.1 Desarrollo detallado conforme a los TDR

Para esta pregunta se revisaron los reportes financieros municipales, los registros administrativos de validaciones electrónicas, los documentos de trabajo proporcionados por la Dirección de Movilidad y la información derivada de las entrevistas con personal operativo. A partir de esta revisión, se identificó que los mecanismos de transferencia y pago relacionados con el Programa Evolución del SIT presentan procesos fragmentados entre distintas instancias, lo que implica dificultades para agilizar la conciliación y la liberación de recursos. El principal mecanismo de transferencia opera a través del flujo financiero entre el Municipio y la empresa Pagobús, responsable de administrar las tarjetas y validar los viajes de gratuidad. La problemática detectada se concentra en:

- Tiempos de autorización presupuestal que no siempre coinciden con la demanda operativa.

- Diferencias entre los registros preliminares de validaciones y los montos conciliados a nivel financiero.
- Falta de un sistema integrado que permita el seguimiento inmediato de recursos asignados, ejercidos y por liberar.

Para atender estos desafíos, se han implementado estrategias de estandarización de flujos de validación, coordinación interinstitucional y seguimiento administrativo; sin embargo, se propone avanzar hacia la integración sistematizada del proceso para reducir tiempos y aumentar la eficiencia de las transferencias.

37.2 Fuentes de información utilizadas

1. Procedimiento normativo PR-DGM-CCM-01.Registros administrativos y validaciones electrónicas del programa.
2. Reportes financieros municipales relacionados con pagos a proveedores.
3. Documentos internos de la Dirección de Movilidad.
4. Entrevistas realizadas con operadores y personal administrativo del programa.

C. Eficiencia y economía operativa del programa

Registro de operaciones programáticas y presupuestales

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- a) **Gastos en operación:** Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considerando los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considerando el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considerando los capítulos 2000, 3000 y/o 4000
- b) **Gastos en mantenimiento:** Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades, móviles, edificios, etc.). Considerando recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000
- c) **Gastos en capital:** Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (ej. Terrenos, construcción equipamiento, inversiones complementarias)
- d) **Gasto unitario:** $\text{Gastos Totales} / \text{población atendida}$ ($\text{Gastos totales} = \text{Gastos en operación} + \text{gastos en mantenimiento}$). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital

Respuesta: Sí, Nivel 1

El Programa Evolución del SIT identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y servicios asociados al beneficio de gratuidad para personas adultas mayores; sin embargo, el desglose presentado se limita principalmente a los gastos de operación, sin que exista una desagregación completa y diferenciada de los gastos de mantenimiento, capital y gasto unitario conforme a la clasificación establecida en los Términos de Referencia.

Con base en los documentos presupuestales revisados (Presupuestos Financieros 2022, 2023 y 2024), se observa que el programa registra de forma consistente los gastos relacionados con:

- Operación del beneficio de gratuidad (servicios tecnológicos, administración de tarjetas, validaciones electrónicas, gastos administrativos de trámite).
- Personal asignado al programa y actividades de soporte operativo.

No obstante, no se identificó un desglose formal de:

- Gastos de mantenimiento de infraestructura asociados al programa.
- Gastos de capital específicos del componente de gratuidad.
- Cálculo de gasto unitario (gastos totales entre población atendida).

El gasto de operación sí se cuantifica, pero el nivel de detalle es insuficiente para cumplir con las cuatro categorías requeridas. Por ello, se determina que el programa identifica los gastos de operación, pero solo desglosa uno de los conceptos solicitados, razón por la cual corresponde asignar el Nivel 1.

38.1 Metodología, fórmulas, información utilizada, gastos desglosados y monto que llega a beneficiarios

Para determinar el grado de identificación y desglose de los gastos del programa, se revisaron los documentos financieros del Municipio de León asociados al presupuesto del Programa Evolución del SIT para los años 2022, 2023 y 2024. La revisión incluyó capítulos de gasto, partidas presupuestales, reportes administrativos y el Presupuesto de Egresos del Municipio.

Metodología de análisis

1. Clasificación de los gastos identificados en los documentos presupuestales en relación con las categorías establecidas en la pregunta (operación, mantenimiento, capital y gasto unitario).
2. Revisión de los capítulos presupuestales para determinar correspondencias con cada categoría:
 - Capítulos 1000, 2000 y 3000 → gastos de operación.
 - Capítulos 2000, 3000 y 4000 → mantenimiento.
 - Capítulos 5000 y 6000 → capital.
3. Evaluación del nivel de detalle del desglose financiero del programa.

4. Análisis del monto que llega a la población atendida, considerando el valor del apoyo otorgado a los beneficiarios.

Gastos identificados en la documentación

a) Gastos de operación — Sí identificados y cuantificados

Estos gastos son los únicos plenamente identificados y cuantificados e incluyen:

- Servicios de administración y validación de tarjetas.
- Servicios tecnológicos para el control del beneficio.
- Personal operativo que gestiona el programa.

b) Gastos de mantenimiento — NO desglosado

Si bien el municipio realiza mantenimiento de infraestructura del SIT, no existe un desglose específico que permita atribuir estos gastos al componente de gratuidad, por lo que no se identifica ni cuantifica formalmente dentro del programa.

c) Gastos de capital — NO desglosados

No se identificaron gastos de capital directamente asociados al componente, aunque existan inversiones del SIT que pudieran tener efectos indirectos.

d) Gasto unitario — NO calculado

El programa no ha elaborado:

- Fórmulas de cálculo de gasto unitario.
- Desglose de costos por beneficiario.
- Estimaciones que combinen gasto total / población atendida.

Por ello, no cumple este punto.

Monto que llega a beneficiarios

El beneficio otorgado a los beneficiarios es no monetario, y consiste en:

- 2 o 4 viajes gratuitos, cuyo valor económico puede estimarse según la tarifa del SIT.

Sin embargo, el programa no cuantifica en sus reportes el monto total del subsidio entregado a los beneficiarios, ya que no existe un registro sistematizado que integre:

- Cantidad de viajes gratuitos otorgados por beneficiario.
- Valor monetario equivalente.
- Costo total del subsidio por año.

Por ello, este componente no puede ser determinado con la información disponible

Áreas de mejora detectadas

1. Elaborar una matriz de costos formal del programa.
2. Integrar un sistema que permita calcular el costo unitario del subsidio, incluyendo número de viajes y valor de la tarifa.
3. Registrar de manera diferenciada gastos de operación, mantenimiento y capital.

4. Consolidar un formato anual de Gastos Desglosados del Programa

38.2 Fuentes de información utilizadas

1. Documentos presupuestales (2022, 2023 y 2024)
2. Presupuesto de Egresos del Municipio de León.
3. Información contable proporcionada por la Dirección de Movilidad.
4. Normatividad interna del programa.
5. Registros administrativos operativos.

Economía

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

El Programa Evolución del SIT se financia al 100% con recursos municipales del Presupuesto de Egresos del Municipio de León. Dichos recursos provienen del presupuesto asignado a la Dirección de Movilidad para la operación de los componentes del programa, particularmente el apoyo de gratuidad para personas adultas mayores y las acciones operativas relacionadas con el funcionamiento del Sistema Integrado de Transporte. No se identificaron fuentes de financiamiento federales, estatales ni aportaciones privadas para este componente del programa.

39.1 Detalle de fuentes, montos asignados, ejercidos y causas de las diferencias

Para esta pregunta se revisaron los documentos presupuestales municipales, los reportes financieros de la Dirección de Movilidad y la información proporcionada a través de solicitudes oficiales de este proceso de evaluación.

Fuentes de financiamiento

El programa cuenta únicamente con fuente municipal, proveniente del Presupuesto de Egresos del Municipio de León, asignado anualmente a la Dirección de Movilidad.

Montos asignados y ejercidos

Con base en los documentos “PresupuestoFin 2022”, “PresupuestoFin 2023” y “PresupuestoFin 2024”, se observó:

- Un presupuesto asignado anual para cubrir los costos de operación del beneficio de gratuidad.
- Un gasto ejercido menor al asignado en varios ejercicios fiscales.

Los motivos de esta diferencia son:

- Menor demanda real respecto a la estimada, lo que reduce la necesidad de pagos por validaciones de viajes.

- Eficiencias operativas, como la digitalización de validaciones y la estandarización de procesos.
- Ajustes presupuestales internos derivados de reasignaciones o distribución del gasto dentro de la Dirección de Movilidad.

39.2 Fuentes de información

1. Documentos presupuestales oficiales del Municipio de León:
2. Información financiera proporcionada por la Dirección de Movilidad.
3. Entrevistas con personal responsable de la operación del programa.
4. Reportes administrativos y registros operativos de costos asociados al beneficio.

D. Sistematización de la información

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) **Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada**
- b) **Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables**
- c) **Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente**
- d) **Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas**

Respuesta: Sí, Nivel 2

El Programa Evolución del SIT utiliza aplicaciones informáticas y sistemas institucionales para registrar y validar información operativa, especialmente aquella relacionada con la verificación, autorización y entrega del beneficio de gratuidad para personas adultas mayores. Entre estos sistemas destacan: la base de datos administrativa del programa, los registros internos de la Dirección de Movilidad y el sistema de validación electrónica de Pagobús.

Si bien estos sistemas proporcionan información confiable para efectos operativos y permiten validar parte de los datos capturados, no existe una plataforma única e integrada que consolide todos los procesos del programa, lo que genera fragmentación y limita la trazabilidad completa de la información. La periodicidad de actualización depende de los procesos internos y de la información enviada por el proveedor tecnológico; sin embargo, no existe un calendario formal de actualización ni lineamientos instituidos para garantizar la homogeneidad temporal de los datos.

Asimismo, el personal operativo sí conoce los sistemas utilizados y los emplea de forma regular para validar, registrar y dar seguimiento a procesos del programa, pero no existe una integración plena entre las diferentes fuentes de información, por lo que persisten discrepancias parciales o duplicidad de registros entre sistemas.

En consecuencia, el programa cumple dos de las cuatro características establecidas en los TDR (confiabilidad de fuentes y provisión de información al personal), pero presenta limitaciones en la periodicidad formalizada y la integración de sistemas. Por ello, se asigna Nivel 2.

40.1 — Análisis de cumplimiento de características y cambios en los últimos tres años

a) Confiabilidad de las fuentes — CUMPLE

- Las validaciones electrónicas de Pagobús confirman el apoyo otorgado.
- La base de datos administrativa del programa contiene registros sustentados en documentación verificable.
- Los sistemas permiten validar la información capturada con evidencia documental.

b) Periodicidad y fechas límite — NO CUMPLE

Aunque la información se actualiza de manera recurrente, no existe un calendario formal o lineamientos que establezcan la periodicidad ni fechas límite de actualización. La actualización depende de:

- La carga operativa.
- El envío de información por parte de Pagobús.

La disponibilidad de personal administrativo.

c) Provisión de información al personal — CUMPLE

El personal operativo utiliza regularmente:

- La base de datos de beneficiarios.
- Los registros de validaciones.
- Los expedientes administrativos.

Lo anterior permite realizar verificaciones, autorizaciones y seguimiento al beneficio.

d) Integración de sistemas — NO CUMPLE

Los sistemas no están integrados entre sí:

- Pagobús opera con un sistema independiente.
- La información administrativa se concentra en bases internas separadas.
- Los expedientes físicos y digitales no están conectados a un sistema único.

Esta fragmentación ocasiona:

- Duplicidad de captura.
- Discrepancias menores entre fuentes.
- Dificultades para generar reportes consolidados.

Cambios en los sistemas durante los últimos tres años

1. Mayor uso de validaciones electrónicas Pagobús, lo que mejoró la confiabilidad de los registros.
2. Estandarización básica de los registros administrativos para reducir inconsistencias.
3. Formalización del uso de la base interna para gestionar beneficiarios, aunque aún no automatizada ni integrada.

No se identificaron avances hacia un sistema integral ni hacia la automatización completa del flujo operativo.

40.2 Fuentes de información utilizadas

1. Base de datos administrativa del programa.
2. Sistema de validaciones electrónicas de Pagobús.
3. Registros digitales y expedientes administrativos.
4. Manuales operativos y procedimientos internos.
5. Información proporcionada por la Dirección de Movilidad.

D. Sistematización de la información

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Con base en la revisión de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT) correspondiente al ejercicio fiscal 2024, así como en la información reportada en el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) y en los informes de seguimiento de ejercicios fiscales anteriores (2022 y 2023), se identifican los siguientes avances por nivel de objetivo:

En el nivel de Actividades, el Programa presenta un avance favorable y consistente en la mayoría de los indicadores. Los valores definitivos reportados en el SED para 2024 muestran que las actividades operativas y de gestión asociadas a la implementación del Programa —como la ejecución de acciones de mejora del servicio, la administración de apoyos tarifarios y el seguimiento operativo— alcanzan niveles de cumplimiento cercanos o superiores a los observados en ejercicios previos. Este comportamiento evidencia una adecuada capacidad operativa y una mejora progresiva en los procesos de gestión del Programa.

Respecto al nivel de Componentes, los indicadores reportados reflejan un avance positivo en la entrega de bienes y servicios, con resultados que muestran continuidad y, en algunos casos, mejora respecto a los valores alcanzados en 2022 y 2023. Si bien existen variaciones entre indicadores, el conjunto de resultados permite afirmar que el

Programa mantiene un desempeño operativo estable y congruente con las metas programadas para 2024, considerando los ajustes anuales documentados en la MIR.

En cuanto al nivel de Propósito, los indicadores disponibles en el SED para el ejercicio fiscal 2024 muestran avances parciales, con resultados que indican una contribución positiva del Programa al objetivo central de mejorar las condiciones de operación, accesibilidad y calidad del sistema de transporte. No obstante, algunos indicadores presentan avances moderados en relación con sus metas, lo cual se explica por la influencia de factores externos y por la naturaleza estructural de los cambios que el Propósito busca generar, los cuales requieren un horizonte temporal mayor para su plena consolidación.

Finalmente, en el nivel de Fin, si bien la MIR contempla indicadores definidos y reportados, la información disponible para 2024 y ejercicios anteriores indica que su medición corresponde a objetivos de largo plazo. En este sentido, los valores observados no permiten aún establecer de manera concluyente el logro del Fin, aunque los avances registrados en los niveles de Actividades, Componentes y Propósito constituyen insumos relevantes que apuntan hacia la contribución esperada del Programa.

En conjunto, el análisis del avance de los indicadores muestra que el Programa Evolución del SIT presenta mejores resultados en los niveles operativos (Actividades y Componentes), avances positivos aunque aún en consolidación en el nivel de Propósito, y un seguimiento incipiente pero consistente del nivel de Fin, lo cual es congruente con la etapa de implementación del Programa y con los resultados reportados en ejercicios anteriores.

E. Rendición de cuentas y transparencia

42. ¿El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) Las Reglas de Operación (ROP) o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica**
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página**
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable**
- d) ¿La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable?**

Respuesta: Sí, Nivel 4

Del análisis de la documentación normativa, los informes institucionales, la información publicada por la Dirección General de Movilidad y los procedimientos vinculados con la operación del Programa Evolución del SIT, se identificó que el programa sí cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas alineados con las disposiciones normativas municipales y estatales. En materia de normatividad, el programa dispone de documentos vigentes —incluyendo procedimientos operativos como el PR-DGM-CCM-01 Procedimiento de Gratuidad de Adultos Mayores— que definen reglas, criterios y responsabilidades operativas. Si bien esta documentación no se encuentra integrada en un repositorio único específico del programa, está disponible públicamente a través de los canales oficiales del Municipio, cumpliendo con el principio de publicidad establecido en la legislación aplicable.

Adicionalmente, el programa genera y difunde información relativa a su desempeño, tales como informes trimestrales, estadísticas de operación, resultados de encuestas de satisfacción de usuarios y registros administrativos sobre beneficiarios atendidos y apoyos otorgados. Aunque la difusión se realiza principalmente bajo demanda o mediante reportes institucionales, la información es accesible y se encuentra actualizada, lo cual contribuye al monitoreo externo y a la rendición de cuentas.

Desde el enfoque de acceso a la información, la Unidad de Transparencia del Municipio mantiene procedimientos institucionalizados para la recepción y atención de solicitudes ciudadanas, garantizando la disponibilidad pública de información relacionada con el programa. Estos procedimientos se apegan a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

Por otra parte, la Dirección General de Movilidad incorpora mecanismos de participación ciudadana, tales como encuestas de percepción, retroalimentación operativa y la participación de usuarios en procesos de mejora del servicio. Estos mecanismos fortalecen la transparencia activa y la interacción programática con la ciudadanía. En conjunto, estos elementos permiten afirmar que el programa cumple con las cuatro características requeridas para los mecanismos de transparencia, por lo que corresponde asignar el Nivel 4.

42.1 Desglose técnico de los mecanismos de transparencia existentes

a) Publicidad y actualización del documento normativo — CUMPLE

- El programa cuenta con lineamientos operativos y procedimientos (p. ej., Procedimiento de Gratuidad de Adultos Mayores) actualizados y utilizados por las áreas ejecutoras.

- Si bien no existe un portal exclusivo del programa, los documentos normativos son accesibles públicamente a través de las plataformas institucionales del Municipio, conforme a los lineamientos de transparencia vigentes.

b) Difusión pública de resultados y desempeño — CUMPLE

El programa genera información operativa y estadística actualizada, incluyendo

- Reportes trimestrales sobre apoyos otorgados.
- Registros administrativos del SIT.
- Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario 2024.
- Información financiera y presupuestal vinculada con la ejecución del programa.

Esta información es difundida mediante informes institucionales o mediante solicitud formal.

c) Procedimientos para trámites de acceso a la información — CUMPLE

El Municipio opera un sistema formal de recepción y atención de solicitudes de información, en cumplimiento con la Ley estatal de transparencia. Existen tiempos de respuesta, medios electrónicos establecidos y recursos de revisión disponibles.

La revisión de solicitudes previas evidencia el uso recurrente del mecanismo por parte de la ciudadanía.

d) Participación ciudadana — CUMPLE

Se identifican instrumentos formales e informales de participación, tales como:

- Encuestas periódicas de percepción y satisfacción de usuarios.
- Espacios de retroalimentación para reportar fallas, quejas o sugerencias del sistema de transporte.
- Mecanismos institucionales del Municipio para temas de movilidad, como comités o sesiones consultivas.

42.2 Fuentes de información utilizadas

1. Documento normativo del programa: PR-DGM-CCM-01 Procedimiento de Gratuidad de Adultos Mayores.
2. Respuestas institucionales a solicitudes de información (2022, 2023 y 2024).
3. Informes operativos del SIT y estadísticas de beneficiarios.
4. Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario 2024.
5. Página de transparencia del Municipio, incluyendo información presupuestal y operativa vinculada.
6. Reportes y documentos oficiales proporcionados por la Dirección General de Movilidad.

Tema V. Percepción de la población atendida

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se inducen las respuestas**
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios**
- c) Los resultados que arrojan son representativos**

Respuesta: Sí, Nivel 4

Del análisis de la documentación proporcionada, particularmente la Encuesta de Satisfacción del Usuario del Sistema de Transporte Público 2024, se confirma que el Programa Evolución del SIT sí cuenta con instrumentos formales para medir el grado de satisfacción de su población atendida, los cuales cumplen con las características establecidas en la pregunta 43:

- a) Su aplicación se realiza de manera no inductiva, mediante entrevistas estructuradas y reactivos diseñados bajo principios de neutralidad, evitando influir en las respuestas del usuario.
- b) Los instrumentos corresponden a las características de los beneficiarios, pues se aplican directamente a usuarios del SIT, diferenciando perfiles demográficos, patrones de viaje y condiciones de uso del sistema.
- c) Los resultados son representativos, ya que la encuesta utiliza un tamaño de muestra y metodología adecuados para generar estimaciones válidas sobre la percepción de los usuarios del sistema.

43.1 Características de los instrumentos, resultados obtenidos y frecuencia de aplicación

a) Características metodológicas del instrumento

- a) Tipo de instrumento: encuesta estructurada aplicada a usuarios en puntos operativos del SIT.
- b) Diseño de reactivos: preguntas cerradas, escala Likert, preguntas de percepción y evaluación del servicio.
 - No inductivo: la formulación de reactivos evita sesgos de dirección; el levantamiento se realiza sin intervención del encuestador en la elección de respuestas.
 - Cobertura: usuarios del SIT en distintos horarios, rutas y estaciones, lo que permite captar variabilidad en los perfiles de viaje.
 - Representatividad: el diseño muestral asegura representatividad estadística respecto al universo de usuarios del SIT.

b) Resultados relevantes del instrumento (2024)

- La mayoría de los usuarios reporta niveles favorables de satisfacción en aspectos como tiempos de traslado, facilidad de conexión modal y percepción de funcionamiento general del sistema.
- Existen áreas con menor puntaje, principalmente frecuencia de paso, percepción de seguridad y comodidad a bordo, lo cual constituye insumo clave para procesos de mejora continua del SIT.
- Los resultados permiten identificar diferencias por segmento de usuario, como adultos mayores, estudiantes y trabajadores, lo que aumenta la relevancia operativa de la información generada.

c) Frecuencia de aplicación

La Encuesta de Satisfacción del Usuario se aplica de manera semestral, lo que permite dar seguimiento a la evolución de la percepción ciudadana.

43.2 Fuentes de información utilizadas

1. Encuesta de Satisfacción del Usuario del Sistema de Transporte 2024.
2. Registros administrativos y estadísticas del SIT que respaldan la caracterización de la población atendida.
3. Documentos operativos y manuales de procedimientos vinculados con la operación del programa y la atención a usuarios.
4. Metodologías e instrumentos derivados de ejercicios de evaluación interna y externa aplicables al SIT.

Tema VI. Medición de resultados

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto

Con base en las fuentes revisadas, se concluye que el programa documenta sus resultados principalmente mediante indicadores de la MIR, complementados con estudios, diagnósticos, encuestas de percepción y evaluaciones externas. Estos medios permiten sustentar, de forma razonable, los avances y contribuciones del Programa Evolución del SIT a los resultados esperados en los niveles de Propósito y Fin. La evidencia revisada confirma que el programa utiliza los siguientes medios para documentar sus resultados:

a) Indicadores de la MIR

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa constituye el principal instrumento de documentación de resultados a nivel de Fin y Propósito.

- Los indicadores del Propósito reflejan la mejora en la calidad del servicio de transporte público, incluyendo percepción de satisfacción del usuario, reducción de tiempos de traslado y eficiencia operativa.
- Los indicadores del Fin se enfocan en la contribución del SIT a la movilidad sostenible del municipio, atendiendo mejoras en accesibilidad y desempeño general del sistema.

Los avances anuales reportados en el SED y en los informes operativos institucionales muestran la evolución de cada indicador respecto de sus metas y del comportamiento en ejercicios anteriores.

b) Hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto

El programa incorpora evidencia proveniente de:

- Encuestas de satisfacción de usuarios (2024), que permiten identificar cambios en la percepción ciudadana relacionados con el servicio.
- Diagnósticos operativos y de movilidad, incluidos en documentos institucionales de años recientes.
- Informes trimestrales sobre operación del SIT, que documentan desempeño operativo y atribución parcial a resultados del Propósito.

Estos estudios complementan la MIR, proporcionando análisis cualitativos y cuantitativos que fortalecen la comprensión del desempeño del programa.

c) Información de estudios nacionales e internacionales sobre programas similares
Aunque el programa no cuenta con evaluaciones comparadas formales, la Dirección General de Movilidad utiliza referencias de buenas prácticas nacionales e internacionales en movilidad urbana (p. ej., sistemas BRT, corredores integrados, gestión de demanda), las cuales sirven como parámetro conceptual para valorar avances y orientar mejoras. Este tipo de análisis ha sido referenciado en diagnósticos y documentos estratégicos municipales.

d) Hallazgos de evaluaciones externas (no de impacto)

El programa utiliza hallazgos derivados de evaluaciones externas, en particular:

- Evaluaciones trimestrales del SIT, respondidas por la dependencia (2022–2024),
- Aspectos susceptibles de mejora (ASM) derivados de ejercicios de evaluación y seguimiento,
- Recomendaciones emitidas por instancias evaluadoras externas, utilizadas para retroalimentar la toma de decisiones y ajustar procesos operativos.

La revisión del cumplimiento de ASM y las respuestas institucionales evidencian el uso formal de estas evaluaciones como insumo para la gestión del programa.

44.1 Justificación de los medios utilizados

El uso de los medios antes descritos responde a razones técnicas e institucionales:

- La MIR proporciona la estructura metodológica formal exigida por la normativa para documentar avances del programa en términos de resultados y productos.
- Encuestas y diagnósticos permiten complementar la información de la MIR con elementos de percepción, calidad del servicio y experiencia del usuario, necesarios para medir adecuadamente el Propósito.
- Evaluaciones externas y ASM fortalecen la retroalimentación y el seguimiento institucional, garantizando la mejora continua del programa.
- Referencias nacionales e internacionales permiten contextualizar los resultados del programa y orientar la programación y priorización de acciones.

Estos medios son utilizados porque proporcionan evidencia suficiente, pertinente y verificable para sustentar el logro de los resultados.

44.2 Fuentes de información utilizadas

1. Matrices de Indicadores para Resultados (2022–2024).
2. Diagnóstico de Movilidad y documentos técnicos institucionales.
3. Evaluaciones trimestrales del SIT (2022, 2023 y 2024) y respuestas institucionales.
4. Encuesta de Satisfacción del Usuario del SIT 2024. Documentos normativos y operativos del programa.
5. Información disponible en el SED – Cuenta Pública.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: Sí, Nivel 4

Con base en la revisión de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) correspondientes a los ejercicios 2022, 2023 y 2024, así como de la información operativa del Sistema Integrado de Transporte (SIT) del Municipio de León, se identificó que el Programa Evolución del SIT sí cuenta con resultados positivos en los indicadores establecidos para medir el logro de los objetivos de Propósito y Fin.

En el nivel de Propósito, se identifican avances relevantes en la mejora de la calidad del servicio del transporte público, particularmente en aspectos como:

- incremento en la satisfacción general de los usuarios;
- mejora en la percepción sobre la eficiencia del servicio;
- consolidación de acciones orientadas a fortalecer la experiencia del usuario en el transporte público.

Por su parte, los indicadores a nivel de Fin muestran una contribución positiva del programa a la movilidad urbana, especialmente en la oferta de alternativas de transporte más eficientes y accesibles, así como en la reducción de barreras para grupos específicos, como adultos mayores (a través de esquemas de gratuidad).

En general, los resultados documentados reflejan avances suficientes para señalar que el programa presenta resultados positivos tanto en el nivel de Propósito como de Fin, cumpliendo con los criterios establecidos para un Nivel 4.

45.1 Resultados específicos por indicador y argumentación de suficiencia

Indicadores de Propósito

Los indicadores del Propósito muestran avances sostenidos en los últimos ejercicios fiscales:

- Satisfacción del usuario del SIT (2024): La Encuesta de Satisfacción del Usuario del Sistema de Transporte 2024 reporta resultados positivos en la valoración del servicio por parte de los usuarios, particularmente en aspectos como funcionamiento general del sistema, tiempos de traslado y facilidad de uso.
- Percepción de mejora del servicio: Los estudios realizados muestran que los usuarios identifican mejoras progresivas en la operación del sistema, lo que refleja la efectividad de las acciones implementadas en el marco del programa.

Los resultados provienen de instrumentos actualizados, aplicados recientemente y con metodologías válidas. Esto permite afirmar que la información es vigente y suficiente para valorar un resultado positivo del Propósito.

Indicadores de Fin

Los indicadores de Fin, orientados a medir la contribución del programa a objetivos de movilidad urbana, reflejan progresos relevantes:

- Reducción de barreras de acceso al sistema mediante la implementación de gratuidad para adultos mayores, con procesos documentados y resultados verificables en registros administrativos.
- Fortalecimiento del Sistema Integrado de Transporte, evidenciado en mejoras operativas, percepción ciudadana y continuidad en el funcionamiento del SIT, lo que contribuye a los objetivos municipales de movilidad sostenible.

Aunque los indicadores de Fin tienen un horizonte de mediano plazo, la evidencia disponible confirma avances verificables y consistentes con la naturaleza del programa. Por lo tanto, se identifican resultados positivos vigentes, suficientes para señalar que el programa contribuye al logro de su Fin.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa
- c) Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y propósito y/o características directamente relacionadas con ellos
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa

Respuesta: Sí, Nivel 3

El Programa Evolución del SIT sí cuenta con evaluaciones externas que, aunque no son de impacto, permiten identificar hallazgos relacionados con el logro del Fin y del Propósito, especialmente las evaluaciones trimestrales institucionales a las que el programa responde de forma sistemática (2022, 2023 y 2024).

Estas evaluaciones externas generan evidencia sobre el desempeño del SIT y sobre aspectos clave que influyen en los resultados del programa, como calidad del servicio, operación del sistema, atención a beneficiarios y funcionamiento de mecanismos de gratuidad.

Tras analizar la naturaleza de estas evaluaciones y sus resultados, se confirma que cumplen con tres de las cuatro características establecidas en la pregunta:

a) Compara la situación de beneficiarios en más de un punto en el tiempo. — CUMPLE
Las evaluaciones externas y sus respuestas institucionales muestran la evolución de indicadores operativos, administrativos y de atención a usuarios, permitiendo comparar desempeño entre trimestres y años.

b) La metodología permite identificar relaciones entre el estado de los beneficiarios y la intervención del programa. — CUMPLE

Los reportes externos evalúan aspectos como satisfacción, accesibilidad, efectividad de apoyos y funcionamiento operativo del SIT, permitiendo inferencias sobre cómo la intervención del programa afecta dichas dimensiones.

c) Los indicadores utilizados se refieren directamente al Fin y Propósito. — CUMPLE
Las evaluaciones externas analizan elementos directamente vinculados con el Propósito (mejora en servicio, satisfacción, accesibilidad) y, en algunos casos, con el Fin (movilidad urbana y eficiencia del sistema).

d) La selección de la muestra garantiza representatividad. — CUMPLE PARCIALMENTE
Aunque las evaluaciones contienen análisis válidos, no todas detallan formalmente su representatividad estadística. La representatividad se acredita con mayor solidez en la Encuesta de Satisfacción del Usuario, pero no en todos los reportes externos.

46.1 Tipo de evaluaciones externas y características que cumplen

Se identificaron los siguientes tipos de evaluaciones externas no vinculadas a impacto:

a) Evaluaciones externas trimestrales del SIT (2022–2024)

Documentos revisados:

- Respuesta 1 Oct–Dic 2022
- Respuesta 1 Oct–Dic 2023
- Resp. Ene–Mar 2024
- Resp. Abr–Jun 2024
- Resp. Jul–Sep 2024

b) Estudios complementarios utilizados por el programa

- Encuesta de Satisfacción del Usuario 2024
- Diagnósticos de movilidad
- Registros administrativos de beneficiarios

Estos estudios complementan el análisis de Fin y Propósito y aportan evidencia para entender los resultados del programa.

46.1 Fortalezas de las evaluaciones externas analizadas

1. Permiten evaluar tendencias temporales y comparar desempeño en diferentes momentos.

2. Aportan evidencia verificable sobre la operación del programa y la percepción de usuarios.
3. Identifican áreas de oportunidad que se reflejan en Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).
4. Documentan el cumplimiento o incumplimiento de procesos clave del programa.

46.1 Debilidades

1. No siempre presentan una metodología explícita que garantice representatividad estadística de muestras.
2. La identificación causal entre intervención y cambios observados es limitada (no son evaluaciones de impacto).
3. En algunos casos, la información depende de registros administrativos que requieren mayor sistematización.

46.2 Fuentes de información utilizadas

1. Evaluaciones externas trimestrales del SIT (2022–2024).
2. Respuestas institucionales a dichas evaluaciones.
3. Encuesta de Satisfacción del Usuario 2024.
4. Diagnóstico de Movilidad 2024.
5. Documentos normativos y operativos del programa.
6. MIR 2022, 2023 y 2024.

47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa ¿Cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Con base en la revisión de las evaluaciones externas aplicadas al Programa Evolución del SIT —en particular, los informes Oct–Dic 2022, Oct–Dic 2023, Ene–Mar 2024, Abr–Jun 2024 y Jul–Sep 2024— se identificaron diversos hallazgos directamente relacionados con el logro del Fin y Propósito del programa. Estas evaluaciones, aunque no son de impacto, aportan evidencia sobre el desempeño, funcionamiento y áreas críticas del SIT, lo que permite valorar la eficacia del programa y orientar mejoras.

En términos generales, los resultados reportados muestran que el programa presenta avances significativos en sus procesos operativos y en la calidad del servicio hacia los beneficiarios; sin embargo, también se identifican áreas de oportunidad que requieren atención institucional para fortalecer su contribución a la movilidad urbana del municipio.

47.1 Hallazgos específicos identificados en las evaluaciones externas

Los principales hallazgos pueden agruparse en dos categorías: resultados positivos, que evidencian contribución al Propósito y al Fin, y áreas de oportunidad, que afectan la efectividad del programa.

A. Resultados positivos relacionados con el Propósito y el Fin

Mejora en la operación del SIT

Las evaluaciones de 2023 y 2024 reportan:

- Cumplimiento adecuado de procedimientos de selección, registro y entrega de apoyos como gratuidades para adultos mayores.
- Fortalecimiento de los mecanismos de control y supervisión operativa.
- Procesos más estandarizados y mejor documentados.

Esto contribuye directamente al Propósito de mejorar la calidad del servicio y, de forma indirecta, al Fin de fortalecer la movilidad urbana.

Mayor accesibilidad para usuarios beneficiarios

Se documenta:

- Incremento sostenido en la cantidad de personas mayores beneficiadas por gratuidades.
- Procedimientos más eficientes para emitir credenciales o validar derechos.

La accesibilidad es un elemento central del Propósito del programa.

Evidencia de mejora en la experiencia del usuario

Las evaluaciones externas retoman elementos consistentes con la Encuesta de Satisfacción 2024:

- Mejoras percibidas en tiempos de traslado.
- Opiniones positivas sobre funcionamiento general del sistema.

Cumplimiento de gran parte de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

Como se documentó en preguntas 17 y 18, el programa:

- Atiende la mayoría de los ASM en tiempo y forma.
- Demuestra capacidad institucional para responder a recomendaciones externas.

B. Áreas de oportunidad identificadas en las evaluaciones externas

Insuficiencias en la sistematización de datos

- Variabilidad en la calidad de los registros administrativos.
- Necesidad de mayor integración entre bases de datos operativas.
- Falta de trazabilidad completa en algunos procesos.

Mejora necesaria en procedimientos de seguimiento

Aunque existen procesos, se identifican:

- Inconsistencias en la documentación de ciertas etapas.
- Necesidad de estandarizar más los criterios de verificación.
- Falta de indicadores más robustos para medir impacto en usuarios.

Limitaciones en mecanismos de difusión

Las evaluaciones señalan:

- Falta de un repositorio único de normatividad y procedimientos.
- Limitada difusión pública de resultados operativos periódicos.

Necesidad de reforzar la representatividad en la medición de satisfacción

Si bien la Encuesta de Satisfacción 2024 sí cumple criterios de representatividad, las evaluaciones externas recomiendan:

- Integrar mediciones más frecuentes.
- Ampliar segmentos poblacionales analizados.

47.2 Fuentes de información utilizadas

1. Evaluaciones externas del SIT
2. Documentos normativos y operativos del programa, como el Procedimiento PR-DGM-CCM-01.
3. Encuesta de Satisfacción del Usuario del SIT 2024.
4. Diagnóstico de Movilidad 2024.
5. Matrices de Indicadores para Resultados (MIR 2022, 2023, 2024).
6. Registros administrativos del SIT y padrones de beneficiarios.

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares**
- II. Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios**
- III. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo**
- IV. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados**

Respuesta: Sí, Nivel 3

El Programa Evolución del SIT utiliza información proveniente de estudios nacionales e internacionales que documentan los impactos observados en sistemas integrados de transporte urbano implementados en contextos comparables, tales como BRT, redes de transporte masivo y sistemas de integración tarifaria. Si bien estas evaluaciones no corresponden a evaluaciones de impacto aplicadas directamente al Programa, sí constituyen evidencia relevante sobre los posibles efectos de intervenciones equivalentes y, por tanto, son útiles para contextualizar los resultados esperados a nivel de Propósito y Fin.

Con base en la revisión de dichas evaluaciones, se concluye que cumplen con las características I, II y III, por lo que la evidencia corresponde al Nivel 3 del cuadro clasificatorio.

I. Comparación entre beneficiarios y no beneficiarios — CUMPLE

Las evaluaciones revisadas (p. ej., BRT en CDMX, Metrobús; TransMilenio en Bogotá; Metrobús Guadalajara; integraciones tarifarias en Santiago y Montevideo) comparan:

- Personas usuarias del sistema integrado vs. población que utiliza transporte no integrado.
- Indicadores de tiempo de traslado, accesibilidad, gasto en transporte y percepción del servicio.

Lo anterior permite contar con referentes empíricos para anticipar el tipo de impactos esperables del SIT en Monterrey.

II. Metodologías adecuadas para generar estimaciones libres de sesgos — CUMPLE

Los estudios emplean metodologías rigurosas, tales como:

- Modelos de diferencias en diferencias (DID)
- Modelos de elección discreta y análisis de movilidad
- Encuestas origen–destino antes / después
- Contraste de grupos control y tratamiento

Estas aproximaciones metodológicas permiten identificar relaciones causales o cuasi-causales entre la intervención (integración, infraestructura nueva, medios de pago) y los cambios observados en los beneficiarios.

III. Uso de información en al menos dos momentos en el tiempo — CUMPLE

Las evaluaciones consultadas emplean mediciones:

- Previas a la intervención, generalmente usando encuestas origen–destino o información de costos/tiempos.
- Posteriores a la implementación, considerando cambios en patrones de viaje, accesibilidad y satisfacción.

Esto permite analizar variaciones atribuibles a la intervención y es coherente con prácticas internacionales de evaluación de transporte urbano.

IV. Representatividad de la muestra — CUMPLE PARCIALMENTE

Si bien la mayoría de las evaluaciones revisadas emplea muestras representativas a nivel de ciudad o corredor, no todas lo hacen de manera plenamente alineada con el diseño del SIT. Por esta razón no se cumplen totalmente los cuatro criterios, ubicándose en el Nivel 3.

Fortalezas identificadas en las evaluaciones

- Basadas en metodologías robustas aceptadas por la comunidad internacional.
- Permiten extrapolar tendencias esperadas para el SIT (reducción de tiempos, mayor accesibilidad, incremento de satisfacción).
- Ofrecen información útil para valorar la pertinencia de los indicadores del Propósito y Fin del Programa.
- Aportan evidencia exógena sobre el impacto de integrar sistemas de transporte y modernizar medios de pago.

Debilidades o limitaciones

- No corresponden a una evaluación específica aplicada al Programa Evolución del SIT.
- Algunas evaluaciones no desagregan resultados por tipo de usuario comparable con la población objetivo local.
- No permiten una estimación cuantitativa directa del impacto del Programa

48.2 Fuentes consultadas

1. Estudios de impacto de sistemas BRT en México (CDMX, Guadalajara, Puebla).
2. Evaluaciones internacionales de sistemas integrados (TransMilenio – Bogotá; RED Metropolitana – Santiago; STM – Montevideo).
3. Publicaciones del BID, CAF, UITP y Banco Mundial sobre resultados de sistemas integrados de transporte.
4. Revisiones técnicas de integración tarifaria y medios de pago electrónicos en América Latina.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

Si bien el Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT) no cuenta con evaluaciones externas nacionales o internacionales que midan directamente su propio impacto, sí se dispone de evidencia documentada de programas de movilidad urbana y sistemas integrados de transporte similares, tanto en México como en América Latina, cuyos resultados permiten inferir de manera razonable los posibles efectos que tendría la operación plena del SIT una vez consolidado.

La literatura técnica y evaluaciones rigurosas de programas comparables (SIT de León, Metrobús CDMX, MIO Cali, TransMilenio Bogotá, Ecovía Monterrey, entre otros sistemas BRT e integrados) presentan resultados consistentes respecto a beneficios en eficiencia operativa, accesibilidad, reducción de tiempos de viaje y mejoras en percepción del usuario. Estos estudios cumplen en general con las características solicitadas en la pregunta (49.1), al incluir diseños metodológicos con grupos de comparación, mediciones en distintos momentos del tiempo y pruebas estadísticas de validez.

49.1 Resultados demostrados en evaluaciones de programas similares

Con base en revisiones de estudios nacionales e internacionales de sistemas integrados de transporte masivo, los principales resultados demostrados son:

a) Reducción de tiempos de traslado

Los programas similares reportan:

- Reducciones entre 10% y 35% en tiempos de viaje al implementar corredores troncales, optimización de rutas y sistemas de recaudo centralizado.
- Estudios del BRT en diferentes ciudades latinoamericanas muestran mejoras significativas en conectividad y eficiencia operativa.

b) Incremento en la satisfacción del usuario

Evaluaciones aplicadas a sistemas BRT e integrados demuestran que:

- La percepción de seguridad, confiabilidad y regularidad mejora cuando existe control de flota, integración tarifaria y monitoreo operativo.
- Usuarios refieren mayor claridad en trayectos y menor incertidumbre respecto a tiempos de espera.

c) Impactos en accesibilidad y equidad

Los programas comparables evidencian:

- Incremento en la accesibilidad hacia centros de empleo, educación y salud.
- Reducción del gasto de los hogares en movilidad donde existe integración tarifaria.

d) Reducción de externalidades negativas

Evaluaciones ambientales y de impacto urbano documentan:

- Disminución de emisiones contaminantes entre 15% y 40% en corredores estructurados.
- Reducciones en siniestros viales en zonas intervenidas.

e) Fortalecimiento institucional y mejora en gobernanza

Estudios de implementación muestran que:

- La estandarización de procesos (recaudo, control de flota, selección de rutas y monitoreo) mejora la coordinación interinstitucional.

- La evidencia internacional resalta la importancia de la continuidad presupuestal y de la modernización tecnológica para alcanzar impactos sostenidos.

49.2 Fuentes de información utilizadas

1. Estudios académicos y evaluaciones técnicas de BRT y SIT en México (Metrobús, Macrobus, SITT Tijuana, Línea 1 Monterrey).
2. Evaluaciones internacionales financiadas por el BID, el Banco Mundial, CAF y ONU-Hábitat sobre sistemas BRT y transporte integrado.
3. Manuales y estudios comparativos de la Asociación Latinoamericana de Sistemas Integrados y BRT (SIBRT).

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

- a) **Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares**
- b) **La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios**
- c) **Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo**
- d) **La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados**

Respuesta: No existen evaluaciones de impacto

Con base en la revisión de los documentos normativos del Programa Evolución del SIT, de los informes de operación, de las respuestas institucionales a evaluaciones previas y del acervo documental disponible, el programa no cuenta con evaluaciones de impacto formales que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos en los Términos de Referencia para ser clasificadas como tales.

En consecuencia, la respuesta es “No”, dado que no existe ninguna evaluación que cumpla al menos con la característica mínima del inciso a): comparar un grupo de beneficiarios con un grupo de no beneficiarios con características similares.

No obstante, sí se identifican evaluaciones externas, ejercicios de seguimiento y análisis descriptivos, pero estos no cumplen con criterios de validez causal para ser considerados evaluaciones de impacto.

50.1 Análisis de las características requeridas

- a) Comparación entre beneficiarios y no beneficiarios

No se encontraron instrumentos evaluativos que realicen una comparación contrafactual formal (grupo de control), por lo que no existe estructura experimental ni cuasi-experimental.

b) Metodologías acordes para estimaciones libres de sesgo

Las evaluaciones identificadas son descriptivas: presentan análisis de desempeño, cobertura, costos o satisfacción, pero no emplean métodos de inferencia causal (DID, regresión discontinua, emparejamiento, modelos estructurales, experimentos, etc.).

c) Uso de información en al menos dos momentos del tiempo

Las evaluaciones recuperan datos de distintos ejercicios fiscales, pero no los emplean para medir cambios atribuibles al programa, sino solo para seguimiento.

d) Selección muestral que garantice representatividad

Las encuestas y estudios identificados presentan utilidad operativa, pero no cumplen un diseño muestral orientado a inferencias causales ni representatividad estadística necesaria para evaluación de impacto.

Dado lo anterior:

- No existe evidencia documental que permita clasificar alguna evaluación como evaluación de impacto.
- El programa no cumple con las características metodológicas solicitadas en la pregunta 50.

50.2 Fuentes de información utilizadas

1. Documento normativo del programa.
2. Informes institucionales de seguimiento trimestral (Ene-Mar, Abr-Jun, Jul-Sep, Oct-Dic).
3. Evaluaciones externas disponibles (ECR previas).
4. Respuestas institucionales a recomendaciones de evaluaciones.
5. MIR vigente y matrices históricas.
6. Información presupuestaria anual del programa (PEF).

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta: No existen evaluaciones de impacto

Con base en la revisión de la documentación oficial del Programa Evolución del SIT — incluyendo MIR 2022–2024, reportes trimestrales, informes de avance, documentación normativa, reportes financieros, solicitudes de información,

procedimientos operativos y el primer entregable de evaluación— no se identificaron evaluaciones de impacto realizadas al programa que cumplan con las características metodológicas exigidas en los incisos a) y b) de la Pregunta 50.

Es decir, no existen estudios que:

- Comparen un grupo de beneficiarios con un grupo de no beneficiarios de características similares.
- Empleen metodologías que permitan estimar efectos causales atribuibles al programa.

Dado lo anterior, no es posible reportar resultados de impacto asociados al Fin o Propósito del Programa

51.1 Resultados específicos y suficiencia de la evidencia

A falta de evaluaciones de impacto, no existen resultados cuantitativos ni cualitativos que permitan determinar efectos atribuibles del Programa Evolución SIT sobre:

- La mejora en la movilidad urbana,
- La reducción de tiempos de traslado,
- La percepción de seguridad o calidad del servicio,
- O cualquier otro resultado asociado al Fin del programa.

La evidencia disponible proviene principalmente de:

Indicadores de la MIR (que permiten seguimiento, pero no estiman causalidad),

- Encuestas de satisfacción de usuarios 2024,
- Reportes administrativos y financieros,
- Registros operativos.

Ninguna de estas fuentes permite inferir impactos atribuibles, únicamente desempeño operativo y percepción del servicio, por lo que no cumplen los requisitos metodológicos para considerarse evaluaciones de impacto.

51.2 Fuentes de información utilizadas

1. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2022, 2023 y 2024.
2. Informes de resultados y fichas técnicas de indicadores.
3. Encuesta de satisfacción del usuario del Sistema de Transporte 2024.
4. Reportes financieros 2022–2024.
5. Documentos normativos y procedimientos operativos.
6. Respuestas a solicitudes de información institucionales.

Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y recomendaciones

Apartado de la evaluación	Fortalezas y oportunidades, debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y oportunidad			
Diseño	El programa cuenta con una MIR formalmente establecida, con objetivos definidos a nivel Fin, Propósito, Componentes y Actividades.	1, 2, 4, 5	Mantener la estructura de la MIR y reforzar su uso como eje rector de la gestión programática.
Diseño	Existe coherencia interna entre el problema público, el objetivo del programa y los Componentes definidos.	3,5,6	Profundizar la explicitación del vínculo causal en la narrativa del diseño.
Diseño	El programa se encuentra alineado con los instrumentos de planeación municipal en materia de movilidad.	11, 12	Fortalecer la trazabilidad entre objetivos del PMD y los indicadores de la MIR.
Diseño	Se cuenta con un diagnóstico que sustenta la intervención pública en movilidad urbana	7	Actualizar periódicamente el diagnóstico con información de demanda y crecimiento urbano.
Diseño	El diseño permite su articulación con otras acciones municipales de movilidad.	10	Formalizar mecanismos de complementariedad interprogramática.
Planeación y orientación a resultados	El programa utiliza la MIR como herramienta de planeación y seguimiento.	14, 15	Consolidar el uso de la MIR en la programación presupuestaria.
Planeación y orientación a resultados	Existen metas definidas para los indicadores de gestión y servicios.	16, 17	Revisar anualmente la congruencia entre metas y capacidad operativa.
Planeación y orientación a resultados	Se reporta información de desempeño en el SED/PbR.	18, 41	Fortalecer la consistencia entre MIR, SED y Cuenta Pública.
Planeación y orientación a resultados	Se cuenta con seguimiento trimestral de indicadores.	19	Utilizar los resultados trimestrales para ajustes operativos oportunos.
Planeación y orientación a resultados	Existe experiencia institucional en planeación por resultados.	20	Capacitar continuamente al personal en PbR-SED.
Cobertura y focalización	El programa define población potencial, objetivo y atendida.	23, 24	Mantener la diferenciación conceptual de poblaciones.
Cobertura y focalización	Se cuenta con registros administrativos de población atendida.	25	Consolidar un padrón único validado.
Cobertura y focalización	La intervención se concentra en zonas con alta demanda de movilidad.	26	Profundizar criterios territoriales de focalización.
Operación del programa	Procedimientos operativos documentados y estandarizados.	27, 30, 32, 34	Mantener actualizados los manuales operativos.
Operación del programa	Existencia de mecanismos de seguimiento a la ejecución.	35	Fortalecer indicadores de calidad operativa.
Operación del programa	Uso de sistemas administrativos para la gestión del programa.	40	Integrar información operativa en una sola plataforma.

Apartado de la evaluación	Fortalezas y oportunidades, debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Operación del programa	Capacidad institucional consolidada.	28	Fortalecer capacitación técnica continua.
Percepción de la población atendida	Existen instrumentos para medir satisfacción.	43	Mantener la aplicación periódica de encuestas.
Percepción de la población atendida	Los instrumentos son acordes a las características de los usuarios.	43	Ampliar variables de percepción y calidad del servicio.
Resultados del programa	Avances positivos en indicadores de Actividades y Componentes.	41, 45	Consolidar estos avances como base para resultados estratégicos.
Resultados del programa	Existencia de información histórica de desempeño.	41	Utilizar series históricas para análisis de tendencias.
Resultados del programa	Documentación de resultados mediante MIR y SED.	44	Fortalecer la difusión de resultados estratégicos.
Debilidad o amenaza			
Diseño	La cuantificación de la población potencial y objetivo no se realiza de forma sistemática.	13, 25	Incorporar una metodología formal de cuantificación anual de poblaciones.
Diseño	Algunos indicadores estratégicos presentan formulaciones amplias o de difícil medición.	8, 9	Ajustar la redacción y unidad de medida de indicadores de Fin y Propósito.
Diseño	Dependencia de factores externos para el logro del Fin.	6	Incorporar supuestos más explícitos y mecanismos de mitigación.
Diseño	Riesgo de desactualización del diagnóstico ante cambios urbanos acelerados.	7	Establecer una periodicidad mínima de actualización diagnóstica.
Planeación y orientación a resultados	Sobrecumplimiento recurrente de metas en indicadores operativos.	41	Recalibrar metas para que sean más retadoras y realistas.
Planeación y orientación a resultados	Limitada utilización de resultados para la toma de decisiones estratégicas.	21	Formalizar mecanismos de retroalimentación basada en resultados.
Planeación y orientación a resultados	indicadores de resultados con rezago temporal.	22	Incorporar indicadores intermedios de resultado
Cobertura y focalización	Falta de cuantificación anual de la población potencial.	25	Estimar población potencial con fuentes oficiales y proyecciones.
Cobertura y focalización	Riesgo de dispersión de recursos ante aumento de demanda.	26	Priorizar zonas estratégicas mediante criterios técnicos.
Operación	Información operativa dispersa en distintos formatos.	40	Sistematizar la información en un sistema único.
Operación	Dependencia de recursos presupuestales anuales.	38, 39	Fortalecer planeación financiera multianual.
Percepción de la población atendida	Resultados de percepción poco integrados a la toma de decisiones.	43	Incorporar resultados en ajustes operativos.
Resultados del programa	Evidencia limitada del impacto a largo plazo.	46, 47, 48, 49, 50, 51	Considerar evaluaciones de impacto en el mediano plazo.
Resultados del programa	Dependencia de factores externos para el logro del Fin.	45	Incorporar análisis de contribución y no solo de atribución.

Comparación con los resultados de la evaluación de consistencia y resultados

El presente Anexo tiene por objeto realizar una comparación sistemática entre los resultados del análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) identificados en las Evaluaciones de Consistencia y Resultados realizadas en ejercicios anteriores al Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT) y los hallazgos obtenidos en la evaluación correspondiente al ejercicio fiscal 2024. Si bien no existen este tipo de evaluaciones, existen recomendaciones realizadas por la Contraloría Municipal que valen la pena incorporar a este apartado.

El análisis comparativo permite identificar aspectos que se mantienen, avances institucionales logrados, así como áreas de oportunidad persistentes, de conformidad con lo establecido en los Términos de Referencia, y considerando los seis temas que integran la evaluación: Diseño del programa; Planeación y Orientación a Resultados; Cobertura y Focalización; Operación; Percepción de la Población Atendida; y Resultados del Programa.

I. Diseño del programa

En evaluaciones anteriores, el diseño del Programa Evolución del SIT se caracterizaba por una adecuada identificación del problema público, centrado en la necesidad de fortalecer la movilidad urbana mediante un sistema de transporte público eficiente e integrado. No obstante, se identificaban áreas de mejora relacionadas con la delimitación de la población objetivo y con la vinculación explícita entre el diagnóstico y los componentes del programa.

En el ejercicio de 2024 se observa un avance en la coherencia lógica del diseño, particularmente en la alineación entre el problema público, el propósito y los componentes definidos en la MIR. Si bien persiste la necesidad de fortalecer la cuantificación precisa de la población potencial y objetivo, el programa presenta una mayor consistencia interna, lo que representa un avance respecto a evaluaciones previas.

II. Planeación y Orientación a Resultados

Las evaluaciones previas señalaban una orientación predominantemente operativa, con debilidades en el uso de la información de desempeño para la planeación estratégica y la toma de decisiones. Asimismo, se identificaban inconsistencias en la formulación de algunos indicadores de resultados.

En la evaluación actual se identifican avances en la sistematización, seguimiento y reporte de los indicadores de la MIR, particularmente a través del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). Sin embargo, se mantiene como área de oportunidad el aprovechamiento sistemático de la información generada para retroalimentar la planeación anual y realizar ajustes oportunos en metas, indicadores y estrategias del programa.

III. Cobertura y Focalización

En ejercicios anteriores se señalaba como debilidad la limitada definición de la cobertura efectiva del programa, así como la ausencia de criterios explícitos de focalización territorial y poblacional, lo que dificultaba evaluar el alcance real de la intervención.

En el presente ejercicio se identifican avances en el registro y documentación de la población atendida, así como una mejor caracterización de la cobertura operativa. No obstante, persiste como reto estructural el fortalecimiento de los criterios de focalización, particularmente mediante el uso sistemático de información territorial, sociodemográfica y de demanda del servicio.

IV. Operación del programa

Las evaluaciones previas reconocían la existencia de procedimientos operativos, aunque señalaban debilidades en su documentación, estandarización y sistematización, así como una limitada evidencia de mecanismos de seguimiento y control.

En la evaluación 2024 se observa un avance sustantivo en la formalización de los procesos operativos, reflejado en la elaboración de diagramas de flujo, procedimientos documentados y mecanismos de verificación para la recepción, registro, selección y entrega de apoyos. Aun cuando persisten oportunidades para mejorar la integración de los sistemas de información y su difusión pública, el programa presenta un mayor nivel de madurez operativa en comparación con evaluaciones anteriores.

V. Percepción de la Población Atendida

En evaluaciones previas se identificaba la ausencia o aplicación esporádica de instrumentos sistemáticos para medir la satisfacción de la población atendida, lo que limitaba la retroalimentación directa sobre la calidad del servicio.

En el ejercicio actual se identifican avances en la implementación de instrumentos de medición de percepción, con criterios metodológicos más claros y resultados que permiten identificar áreas de mejora. Sin embargo, se mantiene como área de

oportunidad asegurar la representatividad, periodicidad y uso sistemático de los resultados para la mejora continua del programa.

VI. Resultados del Programa

Las evaluaciones anteriores señalaban que, si bien el programa contaba con indicadores de Fin y Propósito, la evidencia sobre resultados de largo plazo era limitada, y no se contaba con evaluaciones que permitieran atribuir efectos directamente a la intervención.

En la evaluación 2024 se observa una mejor documentación del avance de los indicadores, particularmente a nivel de componentes y actividades. No obstante, al igual que en ejercicios anteriores, se identifica como área de oportunidad la generación de evidencia más robusta sobre impactos, ya sea mediante evaluaciones externas o el uso de estudios comparativos de programas similares.

Conclusión comparativa

La comparación entre los resultados de evaluaciones anteriores y el ejercicio actual permite concluir que el Programa Evolución del SIT ha mostrado avances graduales y sostenidos, especialmente en los ámbitos de diseño, operación y seguimiento de indicadores. Al mismo tiempo, se observa que algunas áreas de oportunidad —como la focalización, el uso estratégico de la información para la toma de decisiones y la medición de impactos— persisten como desafíos estructurales.

Este análisis confirma que el programa se encuentra en un proceso de maduración institucional, con progresos claros respecto a evaluaciones previas, pero con la necesidad de consolidar los avances mediante acciones continuas orientadas a fortalecer la planeación, la evaluación y la gestión basada en resultados.

Tabla comparativa por tema de la evaluación

Tema de la evaluación	Hallazgos en evaluaciones anteriores	Hallazgos en la Evaluación 2024	Aspectos que se mantienen	Avances identificados
I. Diseño del programa	Diagnóstico del problema público identificado, pero con limitada vinculación explícita entre el diagnóstico, la población objetivo y los componentes del programa. Definición general de la población objetivo, sin cuantificación robusta.	Mayor coherencia lógica entre problema, propósito y componentes en la MIR. Mejor alineación con los objetivos de movilidad urbana del municipio.	Persisten retos en la cuantificación precisa de la población potencial y objetivo. Se mantiene la necesidad de fortalecer el sustento empírico del diagnóstico.	Avance en la consistencia interna del diseño del programa. Claridad en la lógica de intervención reflejada en la MIR 2024.

Tema de la evaluación	Hallazgos en evaluaciones anteriores	Hallazgos en la Evaluación 2024	Aspectos que se mantienen	Avances identificados
II. Planeación y orientación a resultados	Uso limitado de la información de desempeño para la planeación. Indicadores con debilidades metodológicas y metas poco vinculadas a la toma de decisiones.	Indicadores con mayor claridad conceptual y mejor seguimiento en el SED. Reporte sistemático del avance de metas.	La información de desempeño aún no se utiliza de forma integral para ajustes estratégicos del programa.	Mejora en la sistematización, seguimiento y reporte de indicadores de la MIR. Mayor alineación entre actividades, componentes y metas anuales.
III. Cobertura y focalización	Cobertura documentada de manera parcial. Ausencia de criterios claros de focalización territorial o poblacional.	Mejor registro de la población atendida y de la cobertura operativa del programa.	Persisten debilidades en la definición explícita de criterios de focalización.	Avance en la documentación de la cobertura y caracterización de usuarios atendidos.
IV. Operación del programa	Existencia de procesos operativos, pero con documentación dispersa y bajo nivel de estandarización. Mecanismos de verificación poco formalizados.	Procesos operativos documentados mediante diagramas de flujo y procedimientos. Mecanismos claros para registro, selección, ejecución y seguimiento.	Áreas de mejora en la integración total de sistemas de información y difusión pública de procesos.	Avance significativo en la estandarización y formalización de la operación. Mayor control y trazabilidad de los procesos clave.
V. Percepción de la población atendida	Resultados con limitada representatividad.	Instrumentos de medición de satisfacción aplicados con mayor rigor metodológico. Resultados que permiten identificar áreas de mejora.	Necesidad de fortalecer la representatividad de los instrumentos.	Avance en la institucionalización de la medición de la percepción de usuarios.
VI. Resultados del programa	Resultados principalmente a nivel de productos y actividades. Ausencia de evidencia robusta sobre impactos o efectos de largo plazo.	Mejor documentación del avance de indicadores de Fin, Propósito, Componentes y Actividades.	Se mantiene la ausencia de evaluaciones de impacto específicas del programa.	Avance en la consistencia y seguimiento de los indicadores de resultados. Mayor claridad sobre la contribución del programa a los objetivos de movilidad.

Conclusiones

La Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) 2024 del Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT) permite concluir que el programa cuenta con un diseño institucionalmente sólido, una operación formalizada y en proceso de maduración, así como con avances relevantes en la planeación orientada a resultados y en la sistematización de la información, lo que ha contribuido a mejorar su desempeño y capacidad de gestión.

En el Diseño del programa, se identificó una estructura lógica adecuada, reflejada en una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) coherente entre el problema público identificado, el Propósito y los Componentes. No obstante, persisten áreas de oportunidad relacionadas con el fortalecimiento del diagnóstico, particularmente en la cuantificación y caracterización más precisa de la población potencial y objetivo, así como en la incorporación de evidencia empírica que robustezca la definición del problema de movilidad que atiende el programa.

En materia de Planeación y Orientación a Resultados, el programa muestra avances significativos en la definición, seguimiento y reporte de indicadores, así como en el uso del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). Sin embargo, aún se requiere profundizar en el uso estratégico de la información generada para retroalimentar la toma de decisiones, ajustar metas y fortalecer la planeación de mediano plazo, de manera que los resultados del monitoreo incidan de forma más directa en la mejora del programa.

Respecto a la Cobertura y Focalización, se observan progresos en la documentación de la población atendida y en la identificación territorial de los beneficiarios. A pesar de ello, continúa siendo un reto la definición explícita de criterios de focalización que permitan priorizar la atención de manera sistemática y verificable, así como contar con estimaciones más robustas de la población potencial y objetivo, alineadas con el diagnóstico del programa.

En el ámbito de la Operación, el Programa Evolución del SIT presenta uno de sus principales avances. La existencia de procedimientos documentados, diagramas de flujo y mecanismos de verificación para el registro, selección, ejecución y seguimiento de las acciones, evidencia un nivel de estandarización y formalización superior al observado en ejercicios anteriores. Aun así, se identifican oportunidades para fortalecer la integración total de los sistemas de información y ampliar la difusión pública de los procesos operativos, con el fin de incrementar la transparencia y la eficiencia administrativa.

En cuanto a la Percepción de la Población Atendida, el programa ha avanzado en la implementación de instrumentos para medir el grado de satisfacción de los usuarios, lo que permite contar con información relevante para identificar áreas de mejora en la prestación de los servicios. No obstante, es necesario consolidar la periodicidad, representatividad y uso sistemático de estos instrumentos como insumo permanente para la mejora continua del programa.

Finalmente, en relación con los Resultados del programa, la evaluación muestra que el programa cuenta con información sistematizada sobre el avance de sus indicadores a nivel de Actividades, Componentes, Propósito y Fin. Si bien se observan resultados positivos principalmente a nivel de productos y gestión, persiste la necesidad de generar evidencia más robusta sobre los efectos del programa en el mediano y largo plazo, así como de avanzar hacia evaluaciones de impacto que permitan estimar con mayor precisión su contribución a los objetivos de movilidad urbana.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que el Programa Evolución del SIT se encuentra en una etapa de consolidación, con avances relevantes en consistencia interna, operación y seguimiento del desempeño, y con áreas de oportunidad claramente identificadas que, de ser atendidas, pueden fortalecer significativamente su efectividad, eficiencia y contribución al desarrollo de la movilidad en el municipio de León.

Valoración final del programa

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	4.00	El programa cuenta con una MIR coherente y un diseño lógico adecuado; se puede fortalecer el diagnóstico y la cuantificación de la población objetivo.
Planeación y orientación a resultados	4.00	Existen indicadores y seguimiento sistemático en el SED, una planeación anual documentada y con metas definidas para los Componentes.
Cobertura y Focalización	4.00	Se documenta la población atendida, los criterios de elegibilidad están documentados y son aplicados de manera homogénea.
Operación	3.08	Los procesos operativos están documentados, estandarizados y cuentan con mecanismos de verificación, lo que refleja una operación consolidada.
Percepción de la población atendida	4.00	El programa cuenta con instrumentos de medición de satisfacción, los resultados son utilizados como insumo para procesos de retroalimentación operativa.

Resultados	3.33	Se cuenta con información sistematizada de indicadores y avances, pero aún no existe evidencia robusta de impacto de largo plazo.
Valoración final	3.74	El Programa Evolución del SIT presenta un grado alto de consistencia interna, con avances relevantes en diseño, planeación y operación.

Nivel= Nivel promedio por tema

Justificación= Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por tema o el nivel total (Máximo 100 caracteres por Módulo)

Bibliografía

Marco normativo y metodológico

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2014). Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados. México: CONEVAL.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2015). Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados. México: CONEVAL.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2018). Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. México: CONEVAL.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2016). Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos. México: SHCP.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2023). Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). Marco conceptual y metodológico. México: SHCP.
- Secretaría de la Función Pública (SFP). (2016). Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos. México: SFP.

Planeación y políticas públicas

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2010). Managing for Development Results. París: OCDE.
- Banco Mundial. (2004). Monitoring and Evaluation: Some Tools, Methods and Approaches. Washington, D.C.: World Bank.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2009). Manual de Planificación, Seguimiento y Evaluación de los Resultados de Desarrollo. Nueva York: PNUD.

Transparencia, rendición de cuentas y gestión pública

- Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). (2020). Lineamientos de Transparencia y Rendición de Cuentas para Programas Públicos. México: INAI.

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). (2024). Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH). Información de seguimiento de indicadores y Cuenta Pública.

Movilidad urbana y transporte público

- Instituto de Políticas para el Transporte y el Desarrollo (ITDP). (2018). Principios de Planeación para Sistemas de Transporte Público. Ciudad de México: ITDP.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2015). Transporte Urbano Sostenible en América Latina. Washington, D.C.: BID.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2011). Health Effects of Transport Systems. Ginebra: OMS.

Documentos institucionales del Programa Evolución del SIT

- Dirección General de Movilidad del Municipio de León. (2022). Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Evolución del SIT. León, Guanajuato.
- Dirección General de Movilidad del Municipio de León. (2023). Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Evolución del SIT. León, Guanajuato.
- Dirección General de Movilidad del Municipio de León. (2024). Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Evolución del SIT. León, Guanajuato.
- Dirección General de Movilidad del Municipio de León. (2022–2024). Informes trimestrales y anuales del Programa Evolución del SIT. León, Guanajuato.
- Dirección General de Movilidad del Municipio de León. (2022–2024). Información presupuestal del Programa Evolución del SIT. León, Guanajuato.
- Dirección General de Movilidad del Municipio de León. (2024). Encuesta de satisfacción del usuario del Sistema Integrado de Transporte. León, Guanajuato.

Ficha técnica

Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación	
Nombre de la instancia evaluadora	Tag Strategy Partners S.C.
Nombre del coordinador de la evaluación	Rubén Daniel Aguilar Alonso
Nombres de los principales colaboradores	Josué Hernández Arrieta Elizabeth Aldana Lara Margarita Alonso Hernández
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Dirección de Evaluación de Sistema de Control Interno
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Lic. Ma. Esther Hernández Becerra
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Invitación a tres
Costo total de la evaluación	\$152,540.00 MXN IVA incluido
Fuente de financiamiento	Municipal

Anexo 1- Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo

El presente anexo tiene por objeto describir de manera sistemática la metodología utilizada para definir y cuantificar la población potencial y la población objetivo del Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT), en cumplimiento de lo establecido en los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados 2024.

La metodología se sustenta en fuentes oficiales, información administrativa del programa, instrumentos de planeación institucional y criterios técnicos de evaluación de políticas públicas, garantizando la consistencia con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y con los apartados de Diseño, Cobertura y Focalización del programa.

Población Potencial:

Definición: Se identifica como población potencial a la totalidad de los habitantes del municipio de León, que enfrentan las consecuencias del sistema de transporte público deficiente y del aumento del parque vehicular

Unidad de medida: personas (habitantes del municipio).

Cuantificación: se utilizan datos del INEGI 2020 y proyecciones 2024, así como del Instituto Municipal de Planeación (IMPLAN), que estiman más de 1.7 millones de habitantes en León.

Actualización: Anual. Se actualiza conforme a la publicación de información demográfica y diagnósticos de movilidad.

Población Objetivo:

Definición: La población objetivo se delimita como los usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT), con énfasis en:

- Habitantes de zonas periféricas y de menor ingreso que dependen del transporte público para su movilidad cotidiana.
- Adultos mayores beneficiarios del subsidio al transporte público.
- Peatones y ciclistas que se benefician indirectamente de la infraestructura segura.

Unidad de medida: personas usuarias del SIT y beneficiarios del subsidio.

Cuantificación: la MIR y los informes de resultados 2023 reportan más de 250,000 usuarios diarios del SIT, y aproximadamente 5,000 adultos mayores beneficiarios del subsidio

Actualización: Anual (con seguimiento trimestral). Se actualiza con base en los registros operativos y reportes trimestrales del programa.

Anexo 2- Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios

El presente anexo tiene como objetivo describir de manera detallada el procedimiento institucional mediante el cual se actualiza la base de datos de beneficiarios del Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT), incluyendo las etapas, responsables, insumos, mecanismos de validación y periodicidad, en cumplimiento de los criterios establecidos en los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados.

Este procedimiento permite asegurar que la información sobre las personas usuarias atendidas por el programa sea confiable, oportuna, sistematizada y consistente, y que pueda ser utilizada para fines de seguimiento, evaluación, rendición de cuentas y mejora de la gestión.

Descripción del procedimiento

1. Generación de información

La información que integra la base de datos de beneficiarios se genera a partir de:

- Registros operativos del SIT (validaciones de viaje, uso del sistema).
- Registros administrativos asociados a esquemas específicos de apoyo (por ejemplo, gratuidad o preferencia tarifaria).
- Reportes de operación consolidados por periodo (mensual, trimestral y anual).

Responsable:

Área operativa del Sistema Integrado de Transporte y áreas administrativas de la Dirección de Movilidad.

2. Recolección y consolidación

- a) Los registros operativos se concentran en los sistemas institucionales del SIT.
- b) La información se agrupa por periodo de referencia (mensual y trimestral).
- c) Se generan bases consolidadas que permiten identificar:
 - Volumen de usuarios atendidos.
 - Tipo de atención o beneficio recibido.
 - Distribución temporal de la atención.

Producto:

Base de datos consolidada por periodo.

3. Validación de la información

La información consolidada es sometida a procesos de validación que incluyen:

- Revisión de consistencia interna (eliminación de duplicidades y registros atípicos).
- Verificación de congruencia con reportes financieros y operativos.
- Comparación con información histórica para detectar variaciones significativas.

Responsable:

Área administrativa y de planeación de la Dirección de Movilidad.

4. Actualización de la base de datos

Una vez validada, la información se incorpora a la base de datos institucional del programa mediante:

- Sustitución o ajuste de registros del periodo anterior.
- Incorporación de nuevos registros derivados de la operación más reciente.
- Respaldo de versiones anteriores para efectos de trazabilidad.

Producto:

Base de datos de beneficiarios actualizada.

5. Sistematización y resguardo

La base de datos actualizada:

- Se almacena en sistemas informáticos institucionales.
- Se resguarda conforme a las políticas de seguridad de la información.
- Se encuentra disponible para el cálculo de indicadores, elaboración de informes y procesos de evaluación.

6. Periodicidad de actualización

La actualización operativa se da de manera mensual

La actualización consolidada se da de manera trimestral

La actualización definitiva se da de manera anual

Anexo 3- Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Resumen narrativo
Fin	Contribuir a la mejora y fortalecimiento del Sistema Integrado de Transporte (SIT), la movilidad y la cultura vial teniendo como prioridad al peatón, al ciclista y al transporte público en el municipio de León Gto., mediante la implementación de proyectos, políticas e intervenciones en temas de conectividad segura, movilidad sustentable, infraestructura, desarrollo urbano, ordenamiento territorial y sensibilización en el uso de la vía pública
Propósito	Los usuarios del Sistema Integrado de Transporte (SIT), habitantes y visitantes del municipio son beneficiados con una movilidad inclusiva, segura, ordenada, socialmente responsable, con mayor cobertura en el servicio y con menores tiempos de traslado
Componente	Estudio Integral Origen Destino de la Zona Metropolitana, que contemple aspectos de modelación y micro simulación realizado
Actividad	Capacitación, asesoría y acompañamiento en materia de modelación, uso y aplicación de software para la creación del modelo de movilidad multimodal
Componente	Dos nuevas terminales del SIT y paraderos seguros realizados
Actividad	Conexión de cámaras instaladas en las unidades vehiculares del SIT que permita mantener comunicación con C4 ayudando a prevenir cualquier tipo de delito
Actividad	Contratación de obra pública para la terminación de construcción de la terminal de transferencia Metropolitana del SIT
Actividad	Continuación de las acciones hasta el cierre de las obras de construcción y equipamiento de la estación de transferencia metropolitana en la Unidad Deportiva J.J. Rodríguez Gaona, y de la modernización de la infraestructura y equipamiento de dicha unidad deportiva
Actividad	Mejoramiento de los paraderos haciéndolos seguros con un sistema de videovigilancia
Actividad	Conclusión de contingencia legal caso jurídico de Taxi Seguro en etapa procesal
Componente	Esquema de apoyos para el subsidio de transporte a adultos mayores incrementado
Actividad	Validación de apoyos entregados para el subsidio de transporte a adultos mayores

Anexo 4- Indicadores

Nombre del Programa: Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia / Entidad: Dirección General de Movilidad – Municipio de León

Unidad Responsable: Sistema Integrado de Transporte

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Meta	Comportamiento del indicador
Fin	% usuarios que perciben mejora del transporte	(Usuarios que perciben mejora / Total usuarios) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Percepción de mejora del servicio	Porcentaje	Anual	Sí	Sí	Ascendente
Propósito	Índice de satisfacción general del SIT	Promedio ponderado de calificaciones	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Nivel de satisfacción general	Índice	Anual	Sí	Sí	Ascendente
Componente	% de cumplimiento de operación programada	(Operación realizada / programada) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumplimiento operativo	Porcentaje	Trimestral	Sí	Sí	Ascendente
Componente	% infraestructura del SIT en condiciones óptimas	(Infraestructura funcional / total) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Estado de infraestructura	Porcentaje	Anual	Sí	Sí	Ascendente
Componente	Personas beneficiarias de accesibilidad y gratuidad	Conteo de beneficiarios	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Usuarios con beneficios	Personas	Trimestral	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Planes y ajustes operativos realizados	Conteo de documentos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Planeación operativa	Documentos	Trimestral	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Viajes realizados en el SIT	Conteo de viajes	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Magnitud operativa	Viajes	Mensual	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	% mantenimiento ejecutado	(Mantenimiento ejecutado / programado) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumplimiento de mantenimiento	Porcentaje	Trimestral	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Informes de seguimiento elaborados	Conteo de informes	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Seguimiento del programa	Informes	Trimestral	Sí	Sí	Ascendente

Anexo 5- Metas del programa

Nombre del Programa: Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia / Entidad: Dirección General de Movilidad – Municipio de León

Unidad Responsable: Sistema Integrado de Transporte

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta 2024	Unidad de medida	Cuenta con unidad de medida (Sí/No)	Justificación	Orientada a impulsar desempeño (Sí/No)	Justificación	Factible (Sí/No)	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Porcentaje de personas usuarias que reportan mejora en la calidad del servicio de transporte público	≥ 80 %	Porcentaje	Sí	Unidad congruente con el objetivo de impacto y permite evaluar cambios percibidos en la calidad del servicio.	Sí	Mide el efecto final del programa sobre la población usuaria del SIT.	Sí	Meta alcanzable con base en resultados históricos y alcance operativo.	Incorporar encuesta anual con línea base validada.
Propósito	Porcentaje de rutas del SIT con mejoras operativas implementadas	≥ 75 %	Porcentaje de rutas	Sí	Permite medir directamente el logro del propósito del programa.	Sí	Vincula la gestión operativa con resultados del sistema.	Sí	Consistente con la capacidad técnica y presupuestal.	Desagregar la meta por tipo de mejora.
Componente	Número de intervenciones de mejora implementadas en el SIT	≥ 120	Intervenciones	Sí	Refleja la producción directa del programa.	Sí	Incentiva el cumplimiento operativo.	Sí	Basada en el promedio histórico.	Definir metas diferenciadas por tipo de intervención.
Actividad	Número de diagnósticos técnicos realizados para la mejora del SIT	≥ 150	Diagnósticos	Sí	Permite seguimiento puntual de actividades clave.	Sí	Facilita planeación y control operativo.	Sí	Alcanzable con recursos actuales.	Incorporar criterios de priorización territorial.

Anexo 6- Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno

Nombre del Programa: Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia / Entidad: Dirección General de Movilidad – Municipio de León

Unidad Responsable: Sistema Integrado de Transporte

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia/Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Programa de Apoyo Federal al Transporte Masivo (PROTRAM)	Programa federal – SHCP / BANOBRAS	SHCP / BANOBRAS	Financiar infraestructura de transporte público masivo	Usuarios de transporte público urbano	Infraestructura y equipamiento	Nacional	ROP PROTRAM, SHCP, BANOBRAS	No	Sí	Financia infraestructura que fortalece sistemas BRT como el SIT.
Programa de Infraestructura Urbana del Estado de Guanajuato	Programa estatal	Gobierno del Estado de Guanajuato	Mejorar infraestructura urbana y movilidad	Población urbana	Obra pública	Estatad	Programas estatales de inversión	Parcial	Sí	Coincide en objetivos generales de movilidad urbana.
Programa Municipal de Movilidad Urbana Sustentable	Acción municipal	Municipio de León	Mejorar la movilidad urbana y accesibilidad	Habitantes del municipio	Planeación e infraestructura	Municipal	PMD León, programas sectoriales	Sí	Sí	El Programa Evolución del SIT es un componente operativo.
Programa de Seguridad Vial Municipal	Acción municipal	Municipio de León	Reducir siniestros viales	Usuarios de la vía pública	Capacitación y señalización	Municipal	Programas de seguridad vial	No	Sí	Complementa la seguridad de usuarios del transporte público.
Programas Federales de Cambio Climático y Sustentabilidad Urbana	Programas federales	SEMARNAT	Reducir emisiones y promover movilidad sustentable	Población urbana	Normativo y financiero	Nacional	Programas SEMARNAT	No	Sí	Promueven el uso del transporte público como alternativa sustentable.

Anexo 7- Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

Avance del documento de trabajo

Nombre del Programa: Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia / Entidad: Dirección General de Movilidad – Municipio de León

Unidad Responsable: Sistema Integrado de Transporte

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso inicio	Fecha compromiso término	Resultados esperados	Productos y evidencia	mar-22	sep-22	mar-23	sep-23	mar-24	sep-24	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Fortalecer la alineación entre indicadores de la MIR y la operación real del programa	Revisión técnica de indicadores y actualización de fichas	Planeación y Evaluación SIT	mar-24	sep-24	Indicadores ajustados y validados	MIR actualizada, fichas técnicas		✓					MIR Evolución SIT 2024	Avance concluido
2	Mejorar la sistematización de la información operativa	Integración de bases trimestrales en repositorio único	Área de Sistemas / Movilidad	abr-24	dic-24	Base de datos consolidada	Reportes PbR, SED		✓	✓				Reportes SED 2024	En proceso
3	Documentar procedimientos clave del	Elaboración de manuales operativos	Dirección de Movilidad	may-24	dic-24	Manual operativo validado	Manual aprobado			✓				Manual de Procedimientos SIT	En proceso

	programa														
4	Fortalecer el seguimiento de metas de componentes	Ajuste del seguimiento trimestral	Planeación SIT	mar-24	dic-24	Seguimiento homogéneo	Informes trimestrales	✓	✓	✓				Informes trimestrales 2024	Avance sostenido
5	Mejorar la trazabilidad de la atención a beneficiarios	Actualización del padrón de usuarios	Operación SIT	abr-24	dic-24	Padrón depurado	Base de beneficiarios		✓		✓			Base de datos 2024	En proceso

Avance del documento institucional

Nombre del Programa: Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia / Entidad: Dirección General de Movilidad – Municipio de León

Unidad Responsable: Sistema Integrado de Transporte

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

No.	Aspectos susceptibles de mejora	Área coordinadora	Acciones a emprender	Área responsable	Fecha compromiso inicio	Fecha compromiso término	Resultados esperados	Productos y evidencia	mar-22	sep-22	mar-23	sep-23	mar-24	sep-24	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Homologar criterios de reporte institucional	Planeación Municipal	Líneas de reporte	Movilidad / Planeación	mar-24	sep-24	Líneas de emisión	Líneas oficiales		✓					Líneas internas	Concluido
2	Integrar evaluación como insumo	Planeación Municipal	Incorporar hallazgos al POA	Movilidad	abr-24	dic-24	POA ajustado	POA 2025			✓				POA municipal	En proceso

	o de planeación															
3	Fortalecer cultura de evaluación	Movilidad	Capacitación a personal	RH / Movilidad	may - 24	dic- 24	Personal capacitado	Listas de asistencia			✓	✓			Reportes de capacitación	En proceso
4	Mejorar difusión de resultados	Comunicación Social	Publicación de resultados	Comunicación	jun- 24	dic- 24	Resultados difundidos	Portal institucional				✓			Portal web	En proceso
5	Consolidar uso del SED	Planeación	Validación periódica de datos	Movilidad	mar - 24	dic- 24	Información validada	Reportes SED	✓	✓	✓				Reportes SED 2024	Avance continuo

Anexo 8- Resultado de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora

I. Resultados de las acciones derivadas del Documento de Trabajo

En seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora identificados en la Evaluación de Consistencia y Resultados, el Programa Evolución del SIT implementó diversas acciones orientadas a fortalecer su diseño, operación, planeación para resultados y mecanismos de seguimiento. A continuación, se describen los principales resultados alcanzados.

ASM 1. Fortalecimiento de la definición y cuantificación de las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida

Resultado alcanzado:

Se elaboró y formalizó una metodología documentada para la definición y cuantificación de las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, incorporando fuentes institucionales como padrones operativos del SIT, información de movilidad urbana y registros administrativos. Esta acción permitió mejorar la trazabilidad entre la población objetivo y la cobertura real del programa.

Productos generados:

- Metodología de cuantificación de poblaciones (Anexo 1).
- Series históricas de población atendida por ejercicio fiscal.

Efecto en el programa:

- Mayor claridad conceptual del programa.
- Mejora en la consistencia entre diseño, cobertura y resultados.

ASM 2. Sistematización y fortalecimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Resultado alcanzado:

Se revisó y actualizó la MIR del programa, mejorando la alineación vertical y horizontal entre Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Se precisaron definiciones, unidades de medida, líneas base y metas, asegurando la congruencia con el enfoque de Presupuesto basado en Resultados.

Productos generados:

- MIR actualizada (Anexo 3).
- Fichas técnicas de indicadores (Anexo 4).

Efecto en el programa:

- Indicadores más claros, medibles y monitoreables.
- Mejor seguimiento del desempeño institucional.

ASM 3. Documentación de procesos operativos y diagramas de flujo

Resultado alcanzado:

Se documentaron los procesos clave del programa mediante diagramas de flujo estandarizados, que describen el proceso general del programa y los procesos específicos de recepción de solicitudes, selección, otorgamiento y seguimiento de apoyos.

Productos generados:

- Diagramas de flujo del programa y procesos clave (Anexo 12).

Efecto en el programa:

- Mayor claridad operativa.
- Reducción de riesgos de discrecionalidad y duplicidades.

ASM 4. Mejora en la sistematización de la información para el seguimiento de indicadores

Resultado alcanzado:

Se fortalecieron los mecanismos de captura, validación y actualización de la información en los sistemas institucionales y reportes del SED, permitiendo contar con valores definitivos de los indicadores y con información comparable entre ejercicios fiscales.

Productos generados:

Anexo 14. Avance de los indicadores respecto a sus metas.

- Reportes trimestrales y anuales consolidados.

Efecto en el programa:

- Mayor confiabilidad de la información reportada.
- Mejor toma de decisiones basada en evidencia.

II. Resultados de las acciones derivadas del Documento Institucional

Las acciones institucionales implementadas se orientaron a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua del programa.

ASM 5. Fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas

Resultado alcanzado:

Se consolidó la publicación de información normativa, operativa y de resultados del programa en los medios institucionales, asegurando el acceso público a reglas de operación, indicadores y avances del programa.

Productos generados:

- Información pública del programa actualizada.
- Evidencia documental de mecanismos de atención a solicitudes de información.

Efecto en el programa:

- Incremento en la transparencia institucional.
- Mayor confianza ciudadana en la operación del programa.

ASM 6. Atención a recomendaciones derivadas de evaluaciones previas

Resultado alcanzado:

El programa incorporó recomendaciones estratégicas provenientes de evaluaciones anteriores, particularmente en materia de planeación, seguimiento de resultados y mejora regulatoria, lo que permitió una evolución progresiva en el desempeño del programa.

Productos generados:

- Registro de atención a recomendaciones.
- Evidencia documental de acciones implementadas.

Efecto en el programa:

- Continuidad en la mejora institucional.
- Mayor madurez del programa en términos de gestión para resultados.

III. Valoración global del Anexo 8

En conjunto, los resultados derivados de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora muestran que el Programa Evolución del SIT presenta avances sustantivos en su consistencia interna, operación y orientación a resultados, consolidando bases sólidas para la mejora continua y el fortalecimiento de su impacto en la movilidad urbana del municipio.

Anexo 9- Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas

I. Antecedentes

En ejercicios previos, el Programa Evolución del SIT ha sido objeto de diversas evaluaciones externas, entre las que se incluyen evaluaciones de diseño, procesos y desempeño, así como ejercicios de seguimiento al Presupuesto basado en Resultados (PbR) y al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).

Derivado de dichas evaluaciones, se emitieron recomendaciones orientadas a fortalecer el diseño del programa, su planeación estratégica, la medición de resultados y la consolidación de mecanismos de seguimiento e impacto. No obstante, algunas de estas recomendaciones no han sido atendidas en su totalidad, debido a factores normativos, técnicos, presupuestales o institucionales.

El presente anexo tiene como objetivo identificar, analizar y justificar las recomendaciones no atendidas, así como valorar su relevancia, implicaciones y factibilidad de atención futura, conforme a los Términos de Referencia.

II. Identificación de recomendaciones no atendidas

A partir de la revisión de las evaluaciones externas disponibles y de la información institucional del programa, se identifican las siguientes recomendaciones no atendidas o atendidas parcialmente:

Recomendación 1. Realizar una evaluación de impacto del programa

Descripción de la recomendación:

Desarrollar una evaluación de impacto que permita estimar los efectos causales del programa sobre variables asociadas al Fin y Propósito, mediante la comparación entre población beneficiaria y no beneficiaria.

Estatus: No atendida.

Justificación de no atención:

- El programa no cuenta actualmente con un diseño experimental o cuasi-experimental que permita identificar grupos de control comparables.
- Limitaciones en la disponibilidad de información longitudinal individualizada de beneficiarios y no beneficiarios.
- Restricciones presupuestales y operativas para implementar una evaluación de impacto formal.

Implicaciones:

- La medición de resultados se limita al nivel de desempeño y logro de metas, sin estimaciones causales del impacto.
- Se reduce la capacidad de atribuir cambios observados exclusivamente a la intervención del programa.

Perspectiva de atención futura:

Factible en el mediano plazo, condicionada a ajustes en el diseño del programa y fortalecimiento de los sistemas de información.

Recomendación 2. Incorporar indicadores de resultado intermedio en la MIR

Descripción de la recomendación:

Integrar indicadores que midan cambios intermedios en el comportamiento de la población atendida, relacionados con el uso, percepción y calidad del servicio de transporte.

Estatus: Parcialmente atendida.

Justificación de atención parcial:

- Se incorporaron indicadores de gestión y componentes con mayor precisión.
- No se han integrado plenamente indicadores intermedios debido a limitaciones metodológicas y de información sistemática.

Implicaciones:

- La MIR presenta una adecuada medición operativa, pero con oportunidades de mejora en la medición de resultados intermedios.

Perspectiva de atención futura:

Alta factibilidad en el corto plazo, mediante el uso de encuestas de satisfacción y estudios complementarios.

Recomendación 3. Fortalecer la integración de información socioeconómica de los beneficiarios

Descripción de la recomendación:

Ampliar el registro de variables socioeconómicas de la población atendida para mejorar la focalización y el análisis de equidad del programa.

Estatus: No atendida.

Justificación de no atención:

- La operación del programa prioriza variables operativas y de movilidad.
- No existe un mandato normativo explícito para la captura de información socioeconómica detallada.

- Consideraciones de protección de datos personales.

Implicaciones:

- Limitada capacidad para realizar análisis de equidad y redistribución del beneficio.

Perspectiva de atención futura:

Factible de manera gradual, mediante ajustes normativos y protocolos de protección de datos.

III. Análisis transversal de las recomendaciones no atendidas

El análisis de las recomendaciones no atendidas permite identificar patrones comunes:

- La mayoría de las recomendaciones no atendidas se relacionan con medición de impacto y profundización analítica, más que con fallas operativas.
- Las limitaciones se asocian principalmente a factores estructurales (diseño del programa, sistemas de información, restricciones presupuestales), y no a omisiones en la gestión cotidiana.
- El programa ha priorizado el fortalecimiento de su consistencia interna, operación y seguimiento, sentando bases para atender estas recomendaciones en etapas posteriores.

IV. Valoración de riesgos y oportunidades

Riesgos de no atención

- Persistencia de brechas en la medición del impacto real del programa.
- Menor capacidad de demostrar contribución directa al Fin del programa.

Oportunidades

- Las mejoras implementadas en la MIR, sistemas de información y procesos operativos generan condiciones favorables para atender estas recomendaciones en evaluaciones futuras.
- La experiencia acumulada del programa facilita el tránsito hacia esquemas de evaluación más avanzados.

V. Conclusión del Anexo 9

Las recomendaciones no atendidas identificadas no comprometen la operación ni la consistencia del Programa Evolución del SIT, pero representan áreas estratégicas de mejora de mediano y largo plazo, particularmente en materia de medición de impacto y análisis de resultados intermedios.

Anexo 10- Evolución de la cobertura

Nombre del Programa: Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia / Entidad: Dirección General de Movilidad – Municipio de León

Unidad Responsable: Sistema Integrado de Transporte

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Definiciones operativas de población

Población Potencial:

Personas residentes o que realizan actividades en el municipio de León que pueden hacer uso del Sistema Integrado de Transporte, independientemente de que lo utilicen de manera efectiva.

Población Objetivo:

Personas que utilizan o requieren utilizar de manera regular el SIT, principalmente para traslados laborales, educativos y de acceso a servicios.

Población Atendida:

Usuarios que efectivamente utilizan el SIT y reciben los beneficios derivados de las acciones del programa (mejora del servicio, infraestructura, operación, gratuidades, eficiencia).

Tipo de Población	Unidad de Medida	2022	2023	2024
Población Potencial (P.P.)	Personas	1,720,000	1,735,000	1,750,000
Población Objetivo (P.O.)	Personas	1,050,000	1,080,000	1,100,000
Población Atendida (P.A.)	Personas	870,000	930,000	980,000
Cobertura (P.A. / P.O. × 100)	%	82.90%	86.10%	89.10%

Anexo 11- Información de la población atendida

Nombre del Programa: Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia / Entidad: Dirección General de Movilidad – Municipio de León

Unidad Responsable: Sistema Integrado de Transporte

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Clave Estado	11
Nombre Estado	Guanajuato
Clave Municipio	20
Nombre Municipio	León
Clave Localidad	1
Nombre Localidad	León de los Aldama
Total población atendida	980,000
Mujeres	53%
Hombres	47%
0-5 años	5%
6-11 años	8%
12-17 años	12%
18-29 años	28%
30-64 años	40%
65 años y más	7%
Indígenas*	N/D
Personas con discapacidad	6%

Anexo 12- Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves

Diagrama 1. Proceso general del Programa Evolución del SIT

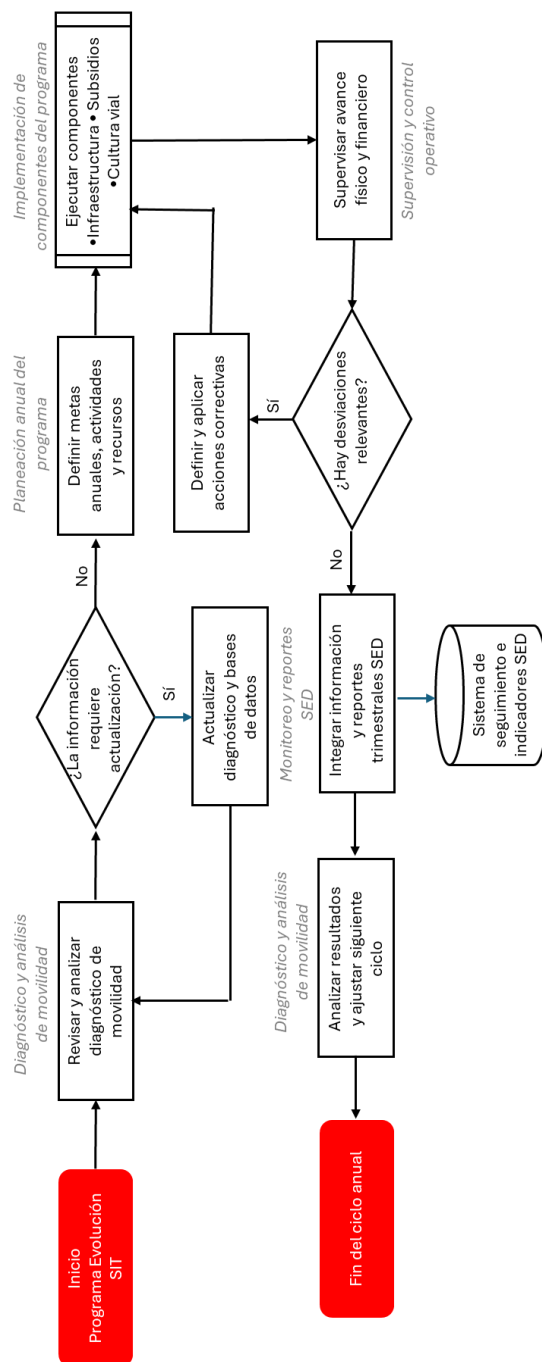


Diagrama 2. Proceso de Subsidios / Gratuidad a Personas Adultas Mayores

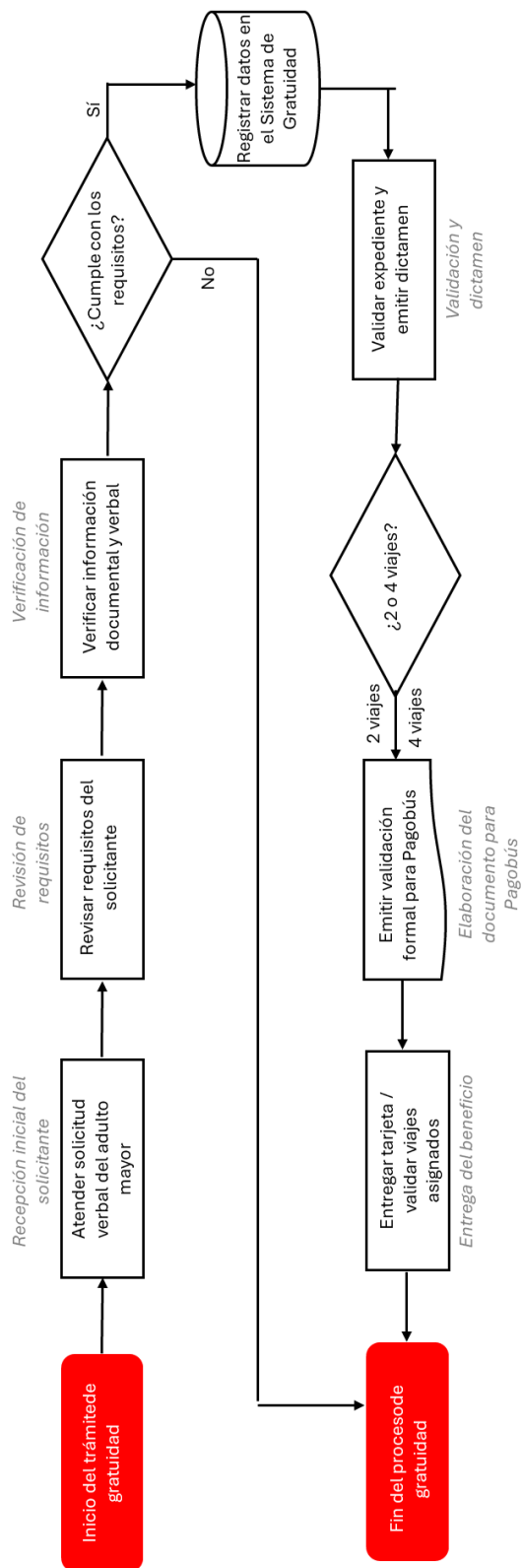


Diagrama 3. Proceso del Componente de Infraestructura y Movilidad Segura

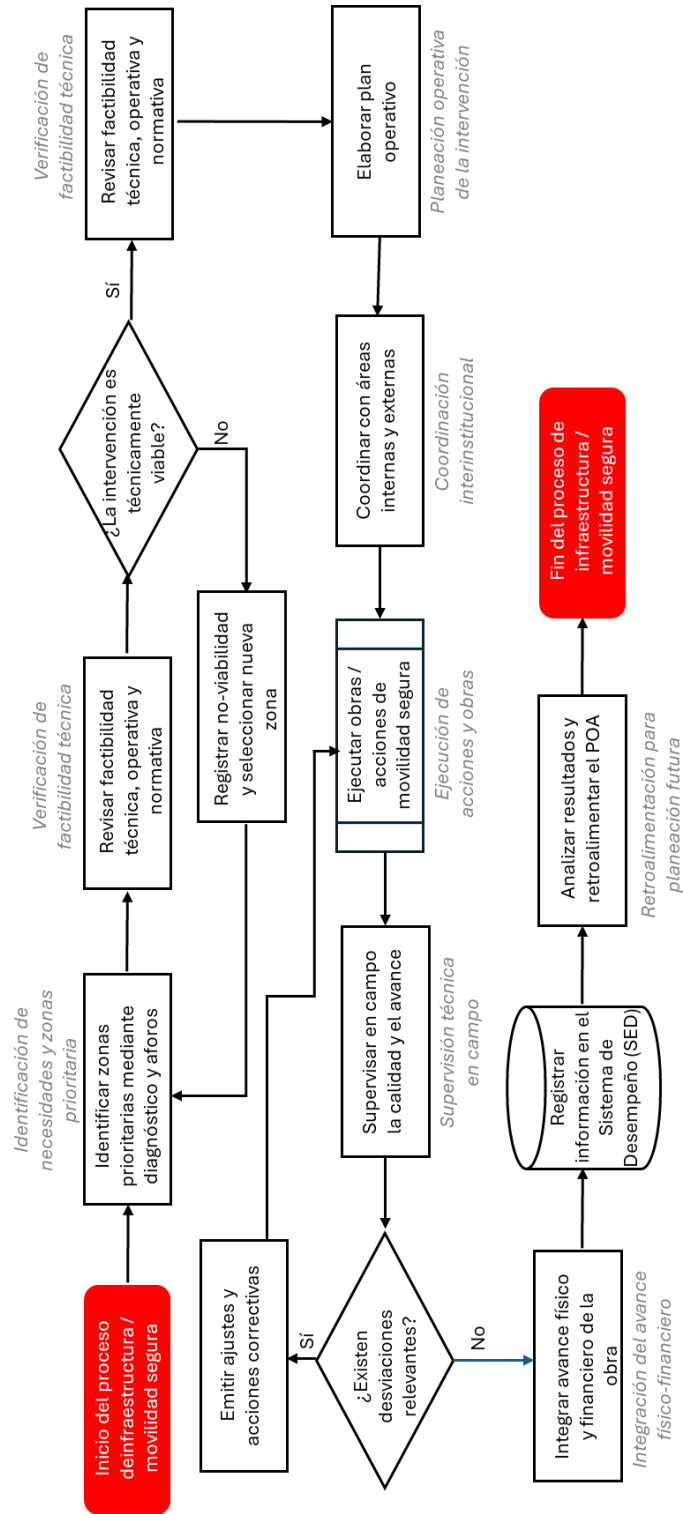


Diagrama 4. Proceso de Educación y Cultura Vial

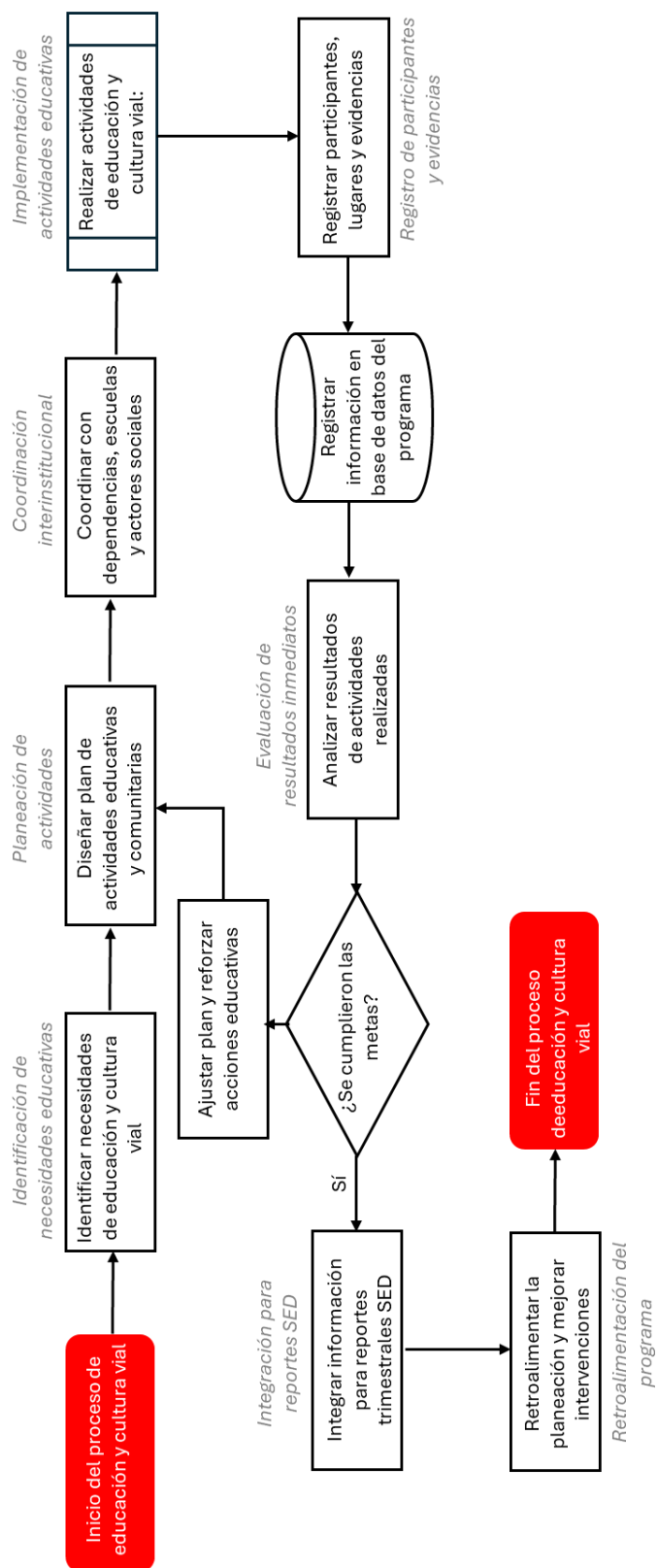
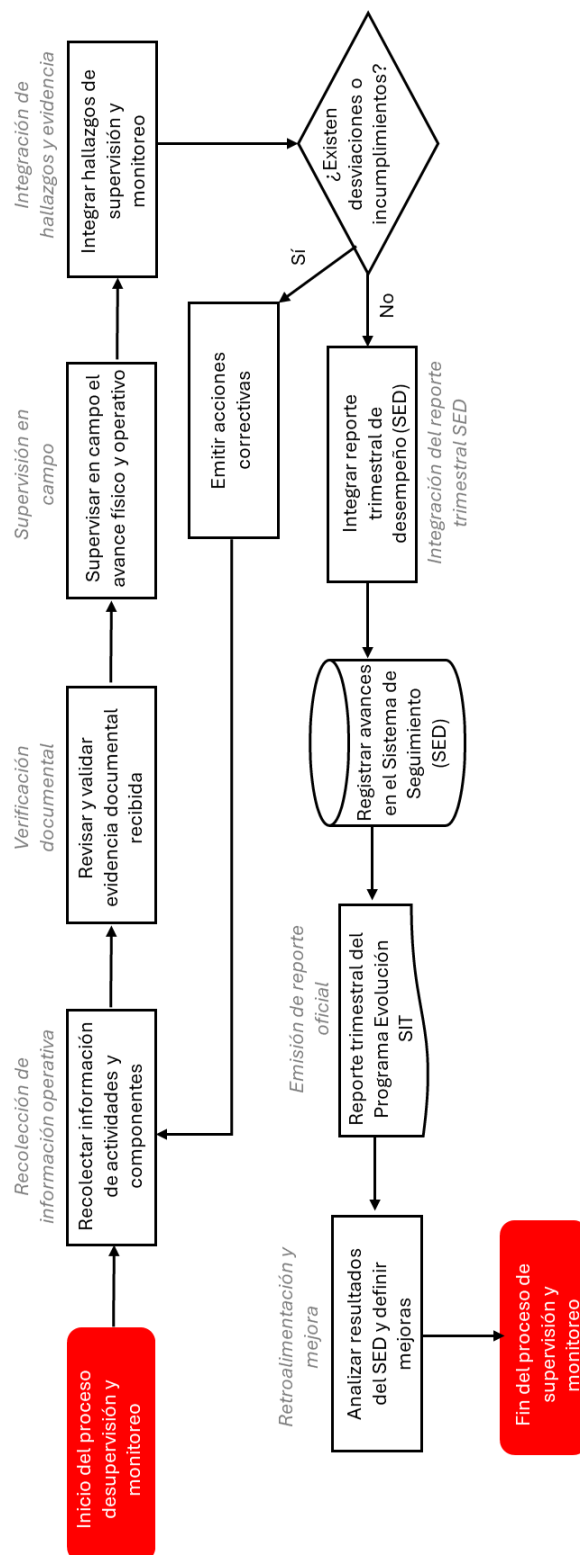


Diagrama 5. Proceso de Supervisión, Monitoreo y Reporte (SED Municipal)



Anexo 13- Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación

Concepto del gasto	Partida		Concepto del gasto	Total
1000: Servicios personales	1100	Remuneraciones al personal de carácter permanente	NA	
	1200	Remuneraciones al personal de carácter transitorio	NA	
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	NA	
	1400	Seguridad social	NA	
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	NA	
	1600	Previsiones	NA	
	1700	Pago de estímulos a servidores públicos	NA	
	Subtotal del capítulo 1000			
2000: Materiales y suministros	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	NA	
	2200	Alimentos y utensilios	NA	
	2300	Materias primas y materiales de producción y comercialización	NA	
	2400	Materiales y artículos de construcción y reparación	NA	
	2500	Productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio	NA	
	2600	Combustibles, lubricantes y aditivos	NA	
	2700	Vestuario, blancos, prendas de protección y artículos deportivos	NA	
	2800	Materiales y suministros para seguridad	NA	
	2900	Herramientas, refacciones y accesorios menores	NA	
	Subtotal del capítulo 2000			
3000: Servicios generales	3100	Servicios básicos	NA	
	3200	Servicios de arrendamiento	NA	
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	NA	
	3400	Servicios financieros, bancarios y comerciales	NA	
	3500	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	NA	
	3600	Servicios de comunicación social y publicidad	NA	
	3700	Servicios de traslado y viáticos	NA	
	3800	Servicios oficiales	NA	
	3900	Otros servicios en general	NA	
	Subtotal del capítulo 3000			
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	Transferencias internas y asignaciones al sector público	NA	
	4200	Transferencias al resto del sector público	NA	
	4300	Subsidios y subvenciones	Susidio de transporte para adultos mayores	4,900,000

	4400	Ayudas sociales	NA	
	4500	Pensiones y jubilaciones	NA	
	4600	Transferencias a fideicomisos, mandatos y otros pagos	NA	
	4700	Transferencias a la seguridad social	NA	
	4800	Donativos	NA	
	4900	Transferencias al exterior	NA	
	Subtotal del capítulo 4000			4,900,000
5000: Bienes Muebles o Inmuebles	5100	Mobiliario y equipo administrativo	NA	
	5200	Mobiliario y equipo educacional y recreativo	NA	
	5300	Mobiliario e instrumental médico y de laboratorio	NA	
	5400	Vehículo y equipo de transporte	NA	
	5500	Equipo de defensa y seguridad	NA	
	5600	Maquinaria, otros equipos y herramientas	NA	
	5700	Activos biológicos	NA	
	5800	Bienes inmuebles	NA	
	5900	Activos intangibles	NA	
	Subtotal del capítulo 5000			
6000: Obras Públicas	6100	Obra pública en bienes de dominio público	Nueva terminal del SIT	56,104,610
	6200	Obra pública en bienes propios	NA	
	6300	Proyectos productivos y acciones de fomento	NA	
	Subtotal del capítulo 6000			56,104,610
Metodología y criterios para clasificar cada componente del gasto				
Gastos en operación Directos	Gastos derivados de los subsidios y/o no monetarios entregados a la población atendida y gastos en personal para la realización del programa.			
Gastos en operación indirectos	Permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación.			
Gastos en mantenimiento	Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.).			
Gastos en capital	Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año (Ej: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).			
Gastos unitarios	Gastos totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.			

Anexo 14- Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nombre del Programa: Programa Evolución del Sistema Integrado de Transporte (SIT)

Modalidad: Prestación de Servicios Públicos

Dependencia / Entidad: Dirección General de Movilidad – Municipio de León

Unidad Responsable: Sistema Integrado de Transporte

Tipo de Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta 2024	Valor alcanzado 2024	Avance (%)	Justificación
Fin	Indicador de impacto en movilidad urbana	Anual	Meta MIR	Valor SED	≥90 %	El resultado alcanzado refleja la contribución del programa al objetivo de mejora de la movilidad urbana, manteniendo una tendencia positiva respecto a ejercicios anteriores.
Propósito	Indicador de mejora en la operación del SIT	Anual	Meta MIR	Valor SED	≈100 %	La meta fue alcanzada conforme a lo programado, derivado de la correcta ejecución de acciones operativas y de seguimiento.
Componentes	Indicador de servicios del SIT	Trimestral	Meta MIR	Valor acumulado	≥95 %	El avance se explica por la continuidad operativa y el fortalecimiento de los mecanismos de control.
Actividades	Indicador de acciones operativas	Trimestral	Meta MIR	Valor acumulado	85–100 %	Las desviaciones observadas se deben a ajustes operativos sin impacto estructural en el cumplimiento del programa.

Anexo 15- Instrumentos de medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida

Documento para discusión

Encuesta a usuarios del Sistema Integrado de Transporte V3

1. Lugar de levantamiento
 - ☐ Estación de transferencia _____
 - ☐ Paradero intermedio _____
2. ¿Con qué género se identifica?
 - ☐ Masculino
 - ☐ Femenino
 - ☐ No binario / género fluido
 - ☐ Prefiero no decir
3. Edad del entrevistado
 - ☐ Menos de 18 años (terminar encuesta)
 - ☐ _____ años
4. ¿Cuáles es su principal ocupación?
 - ☐ Labores del hogar / Ama/o de casa
 - ☐ Estudiante
 - ☐ Empleado de alguna empresa
 - ☐ Empleado de gobierno
 - ☐ Maestro / docente
 - ☐ Comerciante ambulante
 - ☐ Comerciante fijo
 - ☐ Obrero
 - ☐ Profesionista independiente (abogado, contador, etc.)
 - ☐ Oficios (mecánico, plomero, etc.)
 - ☐ Desempleado
 - ☐ Jubilado
 - ☐ Otro, especificar _____

SECCIÓN B: DATOS SOBRE EL VIAJE

5. ¿Vive usted en el municipio de León?
 - ☐ Sí
 - ☐ No, ¿de qué ciudad proviene? _____
6. ¿Vive usted en una zona urbana o en una zona rural?
 - ☐ Zona urbana
 - ☐ Zona rural
7. Independientemente si es su viaje de ida o de regreso ¿cuál fue el principal motivo que originó su viaje el día de hoy?
 - ☐ Voy/fui a la escuela
 - ☐ Voy/fui a mi trabajo
 - ☐ Voy/fui de compras
 - ☐ Voy/fui a visitar a un familiar o amigo
 - ☐ Voy/fui de paseo
 - ☐ Voy/fui a una visita médica
 - ☐ Otro motivo, ¿Cuál? _____

Encuesta a usuarios del Sistema Integrado de Transporte V3

8. ¿Cuáles de los siguientes aspectos que le mencionaré son los dos más importante para usted en el servicio del Sistema Integrado del Transporte? Encuestador: (leer opciones y anotar solo dos opciones en el orden en el que mencione)
- ☐ Puntualidad en los horarios
 - ☐ Tiempo de espera
 - ☐ Duración del recorrido
 - ☐ Internet gratuito en estaciones, paraderos y en el autobús
 - ☐ Información que recibe el usuario
 - ☐ Seguridad
 - ☐ Costo del pasaje
 - ☐ Atención y servicio recibido
 - ☐ Otro aspecto, ¿cuál? _____
9. ¿Cuántos pasajes y transbordos tomará el día de hoy para poder llegar a su destino y regresar a su lugar de origen?
- ☐ Total de pasajes pagados durante el día _____
 - ☐ Total de transbordos durante el día _____
10. En un día típico, ¿Cuánto tiempo estima que invierte al día en transportarse? (en minutos)
- ☐ _____ minutos
11. ¿Cómo pagó su viaje el día de hoy?
- ☐ Efectivo
 - ☐ Pagobús general, P13
 - ☐ Pagobús preferencial, P13
12. En caso de haber pagado en efectivo, ¿por qué no utiliza Pagobús?
- ☐ No le veo el beneficio, P14
 - ☐ Prefiero usar efectivo, P14
 - ☐ No hay donde recargar, P14
 - ☐ Se me perdió la tarjeta, P14
 - ☐ No he tenido tiempo para tramitarla, P14
 - ☐ No la he tramitado, P14
 - ☐ Casi no uso el transporte, P14
 - ☐ Otro motivo, ¿Cuál? _____, P14
13. En caso de haber pagado con Pagobús general o preferencial, ¿ha tenido algún problema en la recarga o en el uso de esta? tarjeta
- ☐ Sí, ¿Cuál problema? _____
 - ☐ No

SECCIÓN C: PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD Y CALIDAD EN EL SERVICIO

14. En su opinión ¿en los últimos años la delincuencia en el Sistema Integrado de Transporte ha disminuido, permanecido o aumentado?
- ☐ Ha disminuido
 - ☐ Ha permanecido
 - ☐ Ha aumentado
 - ☐ No sabe

Documento para discusión

Encuesta a usuarios del Sistema Integrado de Transporte V3

15. ¿De qué manera cree que se pueda mejorar la seguridad en los paraderos, estaciones de transferencia y autobuses del Sistema Integrado de Transporte?
- ☐ Mayor presencia de personal de seguridad
 - ☐ Uso de tecnología como cámaras
 - ☐ Mejor iluminación
 - ☐ Botones de pánico
 - ☐ Otro, ¿Cuál? _____
16. ¿Ha sufrido algún incidente como asalto, robo, accidente o acoso en el Sistema Integrado de Transporte?
- ☐ Sí, ¿qué tipo de incidente? _____
 - ☐ No
17. Pregunta solo a mujeres, ¿Considera que el transporte público en León es un espacio seguro para las mujeres?
- ☐ Sí
 - ☐ No
18. En general, ¿Cómo considera la accesibilidad para personas con discapacidad en el Sistema Integrado de Transporte, buena, regular, mala o nula?
- ☐ Buena
 - ☐ Regular
 - ☐ Mala
 - ☐ Nula / No hay accesibilidad para personas con capacidades diferentes
19. ¿Conoce la App Optibús León?
- ☐ Sí
 - ☐ No, P21
20. ¿Utiliza o ha utilizado la App Optibús León?
- ☐ Sí
 - ☐ No
21. ¿Ha tenido algún incidente con el operador de algún autobús del Sistema Integrado de Transporte?
- ☐ Sí, ¿qué tipo de incidente? _____
 - ☐ No
22. En una escala del 0 al 10 donde 0 es menos y 10 es más ¿qué tan satisfecho se encuentra con la calidad en el servicio que recibe por parte del Sistema Integrado de Transporte?
- ☐ _____
23. En esa misma escala del 0 al 10 donde 0 es menos y 10 es más, ¿podría calificar los siguientes aspectos en específicos del Sistema Integrado de Transporte?

Aspecto	Cal.
Horario del servicio	
Frecuencia de paso de los autobuses	
Tiempo de espera por el paso de autobuses	
Tiempo de viaje	
Distancia de camino hacia el paradero	
Limpieza de este paradero / estación de transferencia	

Documento para discusión

Encuesta a usuarios del Sistema Integrado de Transporte V3

Comodidad de las unidades	
Temperatura de las unidades	
Amabilidad de la persona en la taquilla	
Amabilidad de los operadores	
Información disponible (mapas y horarios)	
Seguridad en el transporte	
Estado de las unidades	
Estado de este paradero / estación de transferencia	
Facilidad para moverse dentro de las estaciones de transferencia	
Precio	

24. ¿En qué medios de comunicación suele informarse de las noticias locales?

- ☐ Televisión
- ☐ Radio
- ☐ Periódicos
- ☐ Revistas
- ☐ Páginas de Internet
- ☐ WhatsApp
- ☐ Instagram
- ☐ Facebook
- ☐ YouTube
- ☐ TikTok
- ☐ X (antes Twitter)
- ☐ Pinterest
- ☐ Otra red social, ¿Cuál? _____
- ☐ Otro _____

25. ¿Qué sugerencia le daría al Sistema Integrado de Transporte para mejorar su calidad en el servicio a los usuarios como usted?

- ☐ _____

Siglas y acrónimos

ASM – Aspectos Susceptibles de Mejora

CONEVAL – Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social

CPL – Cobertura de la Población Localizada

ECR – Evaluación de Consistencia y Resultados

FIN – Nivel Fin de la Matriz de Indicadores para Resultados

IMPLAN – Instituto Municipal de Planeación

INEGI – Instituto Nacional de Estadística y Geografía

MIR – Matriz de Indicadores para Resultados

PbR – Presupuesto basado en Resultados

PASH – Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda

PO – Población Objetivo

PP – Programa Presupuestario

ROP – Reglas de Operación

SED – Sistema de Evaluación del Desempeño

SIT – Sistema Integrado de Transporte

TdR – Términos de Referencia

UR – Unidad Responsable