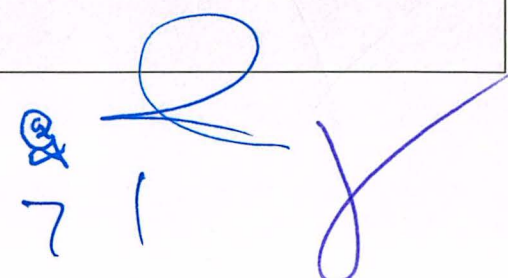


| No. | Aspecto Susceptible de Mejora                                                                       | Acciones Propuestas                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Área Responsable                                           | Fecha Término | Resultados Esperados                                                                                                                |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Establecer estrategias para que la ciudadanía acceda al Programa.                                   | Elaborar convocatoria para la ciudadanía a nivel municipal donde se explique el procedimiento para acceder al Programa: requisitos, criterios de elegibilidad, procedimientos para realizar el trámite cuando sea beneficiario subsecuente del servicio, entre otros que se consideren importantes.                      | Posicionamiento institucional                              | 08-mar-21     | Conocimiento y claridad de como la ciudadanía puede acceder a los beneficios del Programa.                                          |
|     |                                                                                                     | Publicación de la convocatoria en el Periódico Oficial del Estado de Durango, así como página oficial de la SEBISED.                                                                                                                                                                                                     | Posicionamiento institucional                              | 08-mar-21     |                                                                                                                                     |
| 2   | Diseñar y documentar mecanismos específicos del modelo de subsidio que sigue el Programa.           | Definir criterios específicos en qué condiciones se determinará un porcentaje máximo y mínimo del subsidio a brindar por razones de traslado.                                                                                                                                                                            | Dirección de participación ciudadana y organización social | 15-abr-21     | Estandarizar los criterios del porcentaje de descuento a proporcionar.                                                              |
|     |                                                                                                     | Diseñar un procedimiento para disminuir el número de visitas y traslados de parte los beneficiarios hacia el lugar de recepción de documentación, esto cuando el servicio a solicitar sea constate.                                                                                                                      | Dirección de participación ciudadana y organización social | 15-abr-21     | Disminuir los costos que surgen en el traslado que emanan la proporción de documentación.                                           |
|     |                                                                                                     | Diseñar una estrategia de recepción de solicitudes para disminuir los tiempos de traslados y costos por parte de los beneficiarios.                                                                                                                                                                                      | Dirección de participación ciudadana y organización social | 15-abr-21     | Mejorar el servicio de que se brinda a los beneficiarios.                                                                           |
|     |                                                                                                     | Establecer bajo qué criterios un beneficiario podrá llevar acompañantes por razón de traslado (médica y humanitaria), así como definir la cantidad máxima.                                                                                                                                                               | Dirección de participación ciudadana y organización social | 15-abr-21     | Homologar y estandarizar los criterios de acompañamiento del beneficiario.                                                          |
| 3   | Fortalecer la planeación de la operación del Programa.                                              | Documentar la planeación del Programa: por semana o mes, municipio, razón de traslado, especificar los actores involucrados en el proceso, entre otros que se consideren importantes.                                                                                                                                    | Dirección de participación ciudadana y organización social | 29-mar-21     | Se reduce la incertidumbre y se minimiza el riesgo en la operación del PTT.                                                         |
| 4   | Fortalecer los mecanismos para conocer los resultados del Programa.                                 | Habilitar en la página oficial de internet de la Secretaría una sección exclusivamente destinada para la difusión de información asociada al PTT (documentación normativa, padrones de beneficiarios, evidencia de entrega de apoyos, informes anuales de actividades, resultados de la encuesta de satisfacción, etc.). | Departamento de Analisis de información y estadística      | 12-abr-21     | Una aceptación más amplia del Programa por parte de la ciudadanía, al estar más involucrada y tener un mejor entendimiento de éste. |
| 5   | Documentar los procesos para la gestión del Programa.                                               | Identificar y documentar los procesos claves para la gestión del Programa.                                                                                                                                                                                                                                               | Dirección de participación ciudadana y organización social | 19-abr-21     | Fortalecer e institucionalizar la gestión del Programa.                                                                             |
| 6   | Documentar los mecanismos para el seguimiento y supervisión de los medios de transporte utilizados. | Documentar y definir la operación del área de verificación a cargo de la SEBISED para el seguimiento y supervisión de los medios de transporte utilizados.                                                                                                                                                               | Dirección de Verificación                                  | 19-may-21     | Hacer más eficiente el monitoreo y seguimiento a los medios de transporte utilizados empleando estrategias para su supervisión.     |
|     |                                                                                                     | Recopilar y sistematizar información respecto a la logística de operación del Programa: cantidad de medios de transporte, tipo de transporte, condición física, rutas, equipamiento, tipo de usuario, días disponibles de operación, capacidad total, entre otros que se consideren pertinentes incluir.                 | Dirección de participación ciudadana y organización social | 22-mar-21     |                                                                                                                                     |



|   |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                |           |                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Establecer mecanismos para sistematizar la información recopilada en base de datos.                    | Documentar los mecanismos y criterios para la verificación de la información del padrón de beneficiarios, realizando acciones para la inspección y validación de dicha información.                                                                                                                                                                           | Dirección de Verificación                                      | 15-abr-21 | Certeza sobre seguimiento de beneficiarios y registros administrativos fortalecidos mediante institucionalización y sistematización. |
|   |                                                                                                        | Avanzar hacia la integración de un padrón de beneficiarios que incluya más resultados de variables que permitan conocer las características relevantes de los beneficiarios: fecha en la que se efectuó el traslado; razones más específicas, cuando se trate de «otros motivos», así como de razones médicas; ingreso mensual; ocupación; estado civil, etc. | Dirección de participación ciudadana y organización social     | 26-abr-21 |                                                                                                                                      |
|   |                                                                                                        | Establecer un control de actualización y depuración de información en base de datos, donde solo un área sea la responsable de realizarlas.                                                                                                                                                                                                                    | Dirección de participación ciudadana y organización social     | 19-abr-21 |                                                                                                                                      |
| 8 | Desarrollar un Plan de Anticipación y Prevención de malas prácticas por parte de los usuarios.         | Configurar un plan preventivo y predictivo de todos aquellos riesgos vinculados a las malas prácticas que puedan realizar los usuarios en el servicio.                                                                                                                                                                                                        | Dirección de participación ciudadana y organización social     | 19-abr-21 | Anticiparse a los retos, oportunidades, amenazas y riesgos que puedan poner en peligro la calidad del servicio.                      |
| 9 | Robustecer el mecanismo para medir la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios. | Establecer mecanismos para definir una muestra aleatoria representativa para la aplicación de la encuesta, justificando en todo momento su elección.                                                                                                                                                                                                          | Departamento de Seguimiento y Resultados de Programas Sociales | 19-abr-21 | Información valiosa para generar estrategias para mejorar la calidad del servicio brindado por el Programa a los usuarios.           |
|   |                                                                                                        | Establecer mecanismos sobre el uso de los resultados arrojados por la encuesta, para generar estrategias específicas para mejorar la calidad del servicio del Programa.                                                                                                                                                                                       | Departamento de Seguimiento y Resultados de Programas Sociales | 19-abr-21 |                                                                                                                                      |

