

## VII. OPERACIÓN DEL PROGRAMA

De acuerdo a los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se analizarán los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

Como ya se ha comentado, el programa entrega principalmente el servicio de seguridad a quien así lo solicita, siendo entonces este uno de sus procesos clave, para ello se define una serie de pasos mediante los cuales se determina la viabilidad del servicio:

1. El solicitante, requiere el servicio a través de una carta petición.
2. La Dependencia gestiona la autorización del servicio.
3. El Director de la Dependencia determina si se autoriza o se denega el servicio.
4. Se le notifica al solicitante.
5. En caso de ser autorizado el servicio, se emite cotización al solicitante.
6. Se elabora reporte de pago y se envía al solicitante.
7. La Dependencia elabora la anuencia y certifica el pago.
8. Se notifica el servicio al área operativa.
9. Se captura el ingreso generado.

Respecto a la información sistematizada con que cuenta la Dependencia para conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes, la Dependencia menciona que de acuerdo a la naturaleza del programa y a su objetivo principal que es proporcionar un servicio a la ciudadanía que así lo requiera, del cual se obtiene uno ingresos por la contraprestación pactada, no se otorgan apoyos a la ciudadanía, sin embargo, no omitimos señalar que la

Dependencia proporcionó evidencia documental donde se muestra que cuentan con una plataforma informática que les permite conocer los servicios contratados por la ciudadanía (personas físicas o morales) y algunas de sus características generales y socioeconómicas y que además permite recibir, registrar y dar trámite a las demandas de los servicios de la ciudadanía, así mismo, se notifica que por parte del Ayuntamiento de Tijuana se publican en la Ley de Ingresos cada uno de los costos por servicio que brinda.

Así mismo no se cuenta con procedimientos, ni mecanismos documentados, ni procedimientos para otorgar apoyos del programa.

Es importante mencionar de acuerdo a los documentos normativos del programa y por su naturaleza, no se ejecutan obras.

En relación a los cambios sustantivos en el documento normativo que se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes, la Dependencia no proporciona evidencia que señale los cambios al documento normativo que hayan permitido agilizar el proceso del servicio que presta, ya que en este caso como lo hemos mencionado, la Dependencia no otorga apoyos, sin embargo, se observa que la última actualización del Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Tijuana Baja California fue realizado el 3 de julio del 2015, no obteniendo ninguna referencia que permita señalar los cambios al documento antes mencionado.

Es importante aclarar que de acuerdo a la naturaleza del programa y a su objetivo principal que es proporcionar un servicio a la ciudadanía que así lo requiera, del cual se obtiene uno ingresos por la contraprestación pactada, el programa no transfiere recursos a las

instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios, por lo tanto no se pudo verificar si la Dependencia enfrenta situaciones problemáticas para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios.

Respecto a que si la Dependencia identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece, se proporcionó documento "estado analítico del ejercicio presupuestal de egresos" por clasificación administrativa, sin estar debidamente firmado por el responsable, donde se pudo visualizar el presupuesto aprobado a nivel partida específica del COG, por consecuencia, se logra deducir el gasto de operación indirectos y el gasto de capital, sin embargo, no se proporcionó las fórmulas de cuantificación ni se obtuvo explicación de la metodología utilizada para cuantificar los gastos. Derivado a lo anterior, no se pudo identificar el gasto en los que incurre para generar los bienes y los servicios que ofrece.

Las fuentes de financiamiento para la operación del programa no pudieron ser identificadas, ya que la Dependencia menciona que desconocen ese tipo de información, ya que deriva de una acción que realiza otra área.

La Dependencia señala que cuentan con una plataforma informática confiable, que permite verificar la información capturada, se mostró evidencia documental del reporte donde se identifican los periodos del servicio que se otorga, las fechas límites para que el cliente realice el pago.

Esta plataforma emite reportes que permiten analizar los tipos de servicios otorgados por zona, ya sea si es persona física o moral, así

como también, los ingresos obtenidos, que sirven de base para la toma de decisiones.

Además, para control y seguimiento de los indicadores y su presupuesto la dependencia comenta que solo cuenta con el Sistema (SIAC) Sistema Integral de Armonización Contable, programa en el que se captura el avance programático y presupuestal el cual permite verificar y validar a información capturada, hay periodicidad y fechas límites de captura y si proporcionan información al personal involucrado en el proceso.

Cabe destacar que no se hizo mención a las actualizaciones que se hayan generado en los últimos tres años en los sistemas antes mencionados.

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 se hace la aclaración que la presente evaluación contempla la revisión del segundo trimestre de 2017, de acuerdo a las fechas establecidas en el Programa Anual de Evaluación del Ayuntamiento de Tijuana, por tal motivo el avance presentado se muestra al segundo trimestre de 2017, donde se aprecia que el indicador del fin no presenta avance ya que está programado para el último trimestre, en los indicadores del propósito, componente y actividades su cumplimiento es al 100%.

Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con que cuenta la Dependencia, al respecto se cita que el Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Tijuana Baja California, donde se incluye un título para el rubro de los servicios auxiliares de la Dependencia, se encuentra disponible en la página electrónica del Ayuntamiento de Tijuana.

Así mismo se cuenta con un apartado de transparencia en el portal del Ayuntamiento del Municipio de Tijuana donde se publica lo referente a los avances presupuestales y programáticos, se verificó en el portal de la Dependencia y no fue posible identificar los principales resultados del programa.

Además, en este mismo portal se pudo constatar los mecanismos con que cuenta la ciudadanía para poder tener acceso a información del programa y/o en su caso de la Dependencia, así como un diagrama de flujo que explica detalladamente el proceso que implica una solicitud de información.