

## VII. OPERACIÓN DEL PROGRAMA

En la operación del programa se analizan 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.

La dependencia proporcionó un diagrama de flujo dónde se describe el procedimiento general de la ejecución del programa evaluado. El procedimiento inicia con la recepción de los listados de obra, posteriormente se realiza la contratación de las obras, las cuales se dividen en los tres componentes descritos en la MIR, finaliza señalando que todas las obras llevan un proceso de apertura, ejecución y terminación. El documento presentado se realizó para atender esta solicitud específica durante la aplicación del cuestionario, sin embargo, no se presentó evidencia de contar con un sistema de gestión de calidad o con manuales de políticas y procedimientos. Es importante que la dependencia analice detenidamente la necesidad de documentar sus procesos, ya que esto facilita el trabajo dentro de la entidad al dejar claro a los colaboradores las actividades a realizar, sus responsabilidades, quiénes son sus clientes internos y externos, con consistencia. Lo anterior se refuerza considerando la dinámica en la que se desenvuelve la entidad, por ejemplo, el cambio de gobierno cada tres años, lo cual implica cambios en el personal directivo y operativo, por lo que, tener sus procesos documentados facilita la incorporación del personal de nuevo ingreso, además de asegurar una continuidad en el cumplimiento de los objetivos.

Respecto a la información sistematizada que permita conocer la demanda de los apoyos y las características de los solicitantes, la dependencia señaló que los sistemas informáticos para conocer dichos datos, así como, los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, seleccionar los beneficiarios, así como los proyectos, son responsabilidad de la Secretaría de Desarrollo Social Municipal (SEDESOM), y que únicamente corresponde a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología (responsable del programa) la ejecución de la obra. Respecto a este punto, no se encontró evidencia de gestiones realizadas de la dependencia para solicitar la información al respecto.

El programa no presentó evidencia de contar con un procedimiento de ejecución de obras documentado. La dependencia realiza un seguimiento de ejecución de obra a través de un formato en papel denominado "Índice del expediente técnico", el cual es un listado de verificación de los documentos de aprobación, expediente social, licitación, contratos y fianzas, presupuesto y programación, proyecto ejecutivo, convenios de obra,

estimaciones, finiquito y entrega recepción, sin embargo, dicho documento no se encuentra sistematizado ni establecido en documentos normativos. Por lo anterior se hace hincapié en la importancia de documentar los procesos, estandarizarlos por medio de la elaboración de políticas y sistematizarlos, ya que como se ha comentado, esto asegura el cumplimiento de las actividades.

El principal problema al que se enfrenta el programa en relación con el ejercicio de los recursos, son los retrasos en la autorización de las obras a realizarse por el Cabildo; al segundo trimestre no se habían autorizado, por lo que no se había realizado la ejecución del recurso, y por lo tanto no se logró el objetivo planteado en los indicadores. La dependencia no proporcionó información de gestiones realizadas dando seguimiento a esta situación o realizando alguna petición para que dicha situación se regularice.

En cuanto a la administración de recursos, la dependencia realiza la identificación de sus recursos en partidas presupuestales, de acuerdo con el clasificador por objeto de gasto emitido por el Consejo Nacional de Armonización Contable.

La fuente del recurso es totalmente Federal, proveniente del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social. Al segundo trimestre no se encuentra ejercido el recurso, ya que las obras no han sido aprobadas, por lo que el resultado reflejado en los indicadores de la MIR es cero. El sistema informático utilizado para la administración de los recursos permite la elaboración del avance programático y presupuestario de los programas, sin embargo, lo relacionado con los beneficiarios es recolectado y procesado por SEDESOM. La entidad lleva el control presupuestal de cada obra en el sistema SIAC, el cual, por medio de la clave presupuestaria lleva el control de los gastos de cada obra, es decir su avance financiero.

En cuanto a la transparencia de la información, no se proporcionó evidencia de que el programa cuente con mecanismos de transparencia, no se encontraron publicada la normativa del fondo, los resultados del programa, y de la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones en la página de internet.

En conclusión, la entidad no tiene un sistema de gestión de calidad o manuales de políticas y procedimientos, lo cual pone en riesgo el cumplimiento de los objetivos de la entidad y sus actividades ante los cambios de gobierno. No se encontró evidencia de la realización de gestiones a la SEDESOM u otra dependencia del Gobierno Municipal buscando realizar un trabajo colaborativo y de comunicación con el fin de contar con la información de los beneficiarios, toda vez que dicha situación se señaló en la evaluación del ejercicio anterior. En cuanto a este apartado,

de las 17 preguntas totales, no se entregó información de siete preguntas de los subtemas de “solicitud de apoyos” y “selección de beneficiarios y proyectos”, argumentando que la encargada de dichas actividades es la SEDESOM, por lo que se carece de información suficiente en ese aparatado para emitir una opinión.