

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 analizará 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 parte de la operación, el programa cuenta con varios diagramas del principal que maneja es el diagrama de la entrega de apoyos económicos a la ciudadanía, es preciso señalar que la Dependencia cuenta con conocimiento claro del proceso interno que debe llevar a cabo el ciudadano para la solicitud del apoyo, sin embargo, el proceso no se difunde de manera eficiente al ciudadano.

El programa producto de la evaluación no cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes, solo se cuenta con un listado de beneficiarios de los apoyos otorgados en formato de Excel, en el cual se incluyen las características establecidas como lo son: nombre del ciudadano, domicilio, colonia, teléfono, tipo de apoyo, delegación, partida, importe del apoyo y fecha de entrega.

Se considera necesario llevar un control de la demanda total de los apoyos con fines comparativos con la población y las características de los solicitantes, esto permitirá evaluar si el programa tiene un impacto en la sociedad realizando comparativos en cuanto a las necesidades reales del ciudadano.

La Dependencia señala que el programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, referenció a la Norma Técnica núm. 31. Sin embargo, no se mostró evidencia de dichos procedimientos, solo formatos definidos como lo son: Solicitud de Ayuda Económica o en especie de las Delegaciones Municipales, Control de gasto

de Orden Social, así como estudio socioeconómico, para las solicitudes de apoyos de los ciudadanos en el área de Desarrollo Comunitario y directamente con el Delegado.

En el trabajo de análisis que se llevó a cabo se puede constatar que en la Norma Técnica no. 31 están definido el procedimiento para otorgar apoyos a los ciudadanos de escasos recursos. Desde nuestro punto de vista se recomienda que la Dependencia determine sus procedimientos para recibir y dar trámite en la norma técnica administrativa NTA 31.

El programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. Sin embargo, se ajustan a la instrucción de la Norma Técnica Núm. 31 relativa a Gastos de Orden Social para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. En seguimiento a este apartado la Dependencia comenta que no existen procedimientos del programa para la selección de beneficiarios

Es recomendable trabajar en el diseño de los procedimientos para que sean estandarizados evitando posible error en el proceso de entrega, resulta relevante que la población los conozca para que puedan ser beneficiados y lograr con el propósito del programa, Actualmente las acciones de la dependencia se basan en la norma técnica 31, sin que estos se hayan trasladado a un procedimiento establecido por la misma

Es recomendable trabajar primero en el diseño de los procedimientos y que estos cuenten con mecanismos de verificación para lograr el impacto que se pretende en el programa.

La dependencia señala que se basan en la Norma Técnica número 31, Gastos de Orden Social para otorgar apoyos a los beneficiarios. Son utilizados por el Delegado y el área de Desarrollo Comunitario, no están sistematizados, tampoco difundidos públicamente, se apegan al documento normativo del programa en el reglamento interno de la

administración pública desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, en el Capítulo II, de la Administración Pública Desconcentrada.

La Dependencia no mostró evidencia que permita identificar los mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos, en el mismo sentido no existen mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones, internamente se documentan los procesos solamente con un archivo fotográfico.

En lo relativo a la normatividad propia de la Dependencia, no se han realizado cambios sustantivos en el documento normativo en los últimos tres años que le hayan permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes.

La dependencia comenta que se depende del flujo del área central, se maneja solamente un fondo de caja chica, toda compra mayor se hace a través del Ayuntamiento (Tesorería), el pago sale directo al proveedor lo cual genera retraso. Señala que existe demora para las modificaciones y transferencias. Para entrega apoyos económicos, el ciudadano beneficiario tiene que firmar de recibido el apoyo, aun sin recibirlo, esto para poder comprobar en Tesorería que si se tiene un beneficiario que ha solicitado el apoyo.

Como aspecto susceptible de mejora en la otorgación de apoyos al ciudadano es necesario que mejore su procedimiento de entrega de apoyos en la medida que se cumpla con las estipulaciones legales y el beneficiado no tenga obstáculos o tardanza en la recepción de su apoyo.

La delegación no cuenta con información que permita conocer el gasto desglosado por componente, sólo proporcionó un documento denominado "Reporte presupuesto por dependencia y partida específica 2017", el cuál como su nombre lo dice, solo permite conocer el gasto desglosado por dependencia y partida. En dicho documento se puede apreciar un monto presupuestal de \$18,502,471.18 , en el capítulo 1000, \$6,582,345.23 en el capítulo 2000, \$1,800,781.17 en el capítulo 3000, \$1,064,635.80 en el capítulo 4000, \$461,688.40 en el capítulo 5000 y \$494,150.85 en el capítulo 6000.

Existe una única fuente de financiamiento interna para llevar a cabo el Programa de la Delegación la Mesa, conforme al presupuesto del H. Ayuntamiento, se cuenta con un presupuesto de \$ 26,979, 128.67 y al segundo trimestre se lleva ejercido \$ 11,434,894.99 según estado analítico son fecha de junio de 2017, equivalente al 42.38 % considerado.

La Dependencia cuenta con el Sistema (SIAC) Sistema Integral de Armonización Contable, programa en el que se captura el avance programático, 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.

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 con corte al 30 de junio de 2017. Al respecto de este análisis podemos señalar que el programa no tiene cuantificado el fin, solamente los indicadores de los propósito, de los cuales el 80% cumplen de manera aceptable, a nivel componente el 77% cumple de manera aceptable, el resto no llego a la meta programada. A nivel actividad el 77% cumple de manera aceptable, el resto no llego a la meta programada.

En el análisis de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas se aprecia lo siguiente: en la página web del H. Ayuntamiento de Tijuana <http://www.tijuana.gob.mx/> se encuentra el apartado de Transparencia, se puede constatar que se muestra la normatividad, procedimientos; por ello, están debidamente actualizadas, disponibles, actualizados y públicos. Además, en este mismo portal se pudo constatar los mecanismos con que cuenta la ciudadanía para poder tener acceso a información del programa y que existe un diagrama de flujo que explica detalladamente el proceso que implica una solicitud de información por parte del ciudadano así como información de consulta como lo es presupuesto devengado de egresos del segundo trimestre del ejercicio fiscal 2017. Sin embargo, no muestra información detallada del Programa de la Delegación La Mesa y tampoco se refleja el avance o estatus que guarda.

A manera de conclusión es el apartado de “Operación del Programa” del Programa de la Delegación la Mesa, se cita lo siguiente:

La dependencia cuenta con algunos procesos documentados con diagramas de flujo de las principales operaciones, principalmente el de la entrega de apoyos económicos al ciudadano, pero requiere de procedimientos operativos para la entrega de apoyos y servicios propios de la dependencia. Con respecto al control presupuestal, no cuenta con información que permita conocer el gasto desglosado por componente, es decir por el apoyo o servicio que se brinda.

Se constató que administra sus recursos a través del sistema informático Sistema (SIAC) Sistema Integral de Armonización Contable.