

VII. OPERACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa cuenta con un sistema que identifica tanto a los usuarios como los tipos de apoyos que brinda. La información es actualizada de forma periódica y es utilizada para generar estadísticas, gráficas y reportes que permiten conocer las características y el total de la población que atienden durante cierto periodo. Cada beneficiario cuenta con un número de folio asignado que le permite conocer el tipo de servicio que se le brindó, como limitante se aprecia que la base de datos no cuenta con un elemento que evite la duplicidad de beneficiarios, derivado de que el sistema permite la captura del número de folio de un beneficiario ya existente, aun cuando ya recibió el apoyo por parte de la dependencia.

Derivado de la información obtenida, no es posible determinar si cuenta con un procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, ya que toda persona que requiera de los servicios brindados por la dependencia es atendida sin excepción, sin embargo, cuentan con mecanismo de recolección de información como encuestas y formatos de recepción para la atención a sus beneficiarios, en los cuales es posible identificar si los beneficiarios corresponden a las características de la población objetivo, estos mecanismos están disponibles para toda la población.

No se identifican mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. La institución brinda sus servicios en base a la demanda de la población sin hacer distinción mediante acciones rutinarias que no se encuentran documentadas en un proceso a seguir.

No se cuenta con un procedimiento formal para la selección de beneficiarios debido a que este programa no realiza una selección para brindar sus apoyos, estos apoyos se le hacen llegar a las personas que asisten en busca de ayuda del programa. Es el documento normativo "Reglamento Interno del Instituto Municipal de la Mujer de Tijuana" se establece que las asesorías serán brindadas a la ciudadanía que así lo solicite.

De acuerdo a la documentación valorada durante la evaluación, no se perciben mecanismos implementados por la dependencia que tengan el objeto de dar seguimiento a la ejecución de las acciones que se otorgan al ciudadano.

Dentro del análisis realizado no se observaron que se hayan realizado cambios en el documento normativo en los últimos tres años que permitan agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes.

El programa no se enfrenta a con problemas para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras derivado de que no se otorgan apoyos económicos, solo se identifica y cuantifica los gastos que requiere para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece de manera general y no determinando cuanto corresponde a cada componente, servicio o bien otorgado.

En el desglose de los gastos del Programa se puede apreciar claramente la separación tanto por partida específica como por capítulo del gasto, sin embargo no se presenta información en la cual se pueda diferenciar entre sus gastos las categorías de operación, mantenimiento, capital o unitario o las fórmulas utilizadas para su determinación.

Se utilizan los siguientes sistemas informáticos que le permiten optimizar los métodos de trabajo de acuerdo a la información manejada en el programa "Equidad de Género", estos son: Sistemas contables, presupuestales, SAACG.net y SPSS. Estos sistemas cuentan con fuentes de información confiable puesto que cada uno es alimentado con información previamente validada, así como cada uno es actualizado en periodos establecidos con el fin de mantener actualizados los datos. Los resultados arrojados por cada sistema permiten proporcionar información a todo el personal de la institución para el desarrollo de las actividades propias del programa.

El avance con respecto al Fin y Propósito no es posible medirlo derivado que su cumplimiento se define de manera anual y esta evaluación está enfocada en el cumplimiento del segundo trimestre del ejercicio.

Referente al avance de servicios y gestión (actividades y componentes) podemos identificar que se tiene un logro del 100% en todos sus componentes y casi el 100% en todas sus actividades a excepción de tres de ellas, en dos actividades no se logró en el objetivo establecido debido a poca demanda de la comunidad y en una actividad se supera por la alta demanda.

EL programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de internet en los portales de sindicatura municipal así como en los portales de transparencia nacional. En su página

<http://www.immujer.tijuana.gob.mx/transparencia.aspx> en la fracción I podremos ubicar su documento normativo actualizado y disponible para todo el público, en esta misma liga en la fracción XXXI podemos encontrar para su consulta los principales resultados del programa.

En la página <https://www.sindicatura.gob.mx/transparencia/Formato-Solicitud-online.aspx> de la Sindicatura municipal dan recepción y trámite a las solicitudes de acceso a la información, adicionalmente se da trámite a las consultas a través del Plataforma Nacional de Transparencia en la página <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>

Derivado del análisis anterior se realizan las siguientes recomendaciones para realizar mejoras en el apartado de operación del programa:

Es importante que el sistema que se utiliza se desarrolle a plenitud y se aseguren cumple con las exigencias de operatividad de la entidad. También, es importante que la normatividad de la entidad incluya aspectos que permitan identificar la información que debe obtenerse de cada beneficiado y sus procedimientos para recopilarse y administrarse, lo anterior es necesario para el buen manejo y control de la información y la mejora del servicio.

La creación de un procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, para posteriormente, realizar una revisión del proceso para implementar los ajustes que sean necesarios que logren hacer más eficiente el proceso.

Importante también es, generar reportes donde se pueda identificar las categorías de operación, mantenimiento, capital o unitario.

Los puntos más relevantes a resaltar en este apartado son que el programa cuenta con un sistema en el cual se están identificando los usuarios como los tipos de apoyos que se están brindando, también con la aplicación de encuestas que se utilizan para conocer los tipos de usuarios que están siendo atendidos y con ello poder determinar si se está enfocando los recursos a la población objetivo.