

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.

La dependencia cuenta con varios diagramas de operación del programa como por ejemplo "Atención a quejas", "Alta de unidad", "Cambio de beneficiario", entre otros. Sin embargo solo uno da cumplimiento a uno de los componentes señalados en la MIR, el componente: "Imagen y condiciones mecánicas de las unidades de servicio público verificadas". Procedimiento: "Revisión Mecánica Masiva y de Taxis". Entiéndase que los componentes son nivel de indicadores donde se plasman los principales apoyos que se derivan del programa.

Es preciso comentar que la Dependencia en su programa no otorga apoyos económicos ni en especie, es por ello que relación a la solicitud de apoyos y la demanda detectada de los ciudadanos solicitantes es inexistente, la función primordial es regular la prestación principalmente de servicios para tránsito de transporte públicos y privados, no el dar apoyos.

Derivado que el programa no otorga apoyos no se cuenta con mecanismos documentados o procedimientos establecidos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo de los ciudadanos, por ende, no se realizan actividades para identificar a los beneficiarios, sin embargo en el contexto del servicio que ofrece, si es posible que se identifique la población a la que se brindará el servicios, como el padrón total de concesionarios o permisionarios de las diversas líneas de transporte, así como la población objetivo que se beneficiará con la mejora de las unidades de transporte, de igual forma con las rutas de transporte con mayor cobertura de la ciudad de Tijuana, lo que permitirá una mayor y mejor movilidad del ciudadano.

En relación a la normatividad que regula a la Dirección de Transporte Público no existen cambios sustantivos en los últimos tres años que le permitan mejorar sus procesos para la prestación de servicios a la ciudadanía.

Con referencia a la administración del gasto del programa, la dependencia controla su gasto de la siguiente manera:

La dependencia facilitó el formato "Costeo de Presupuesto por Componente", en el cual se puede apreciar el gasto desglosado por unidad administrativa y partidas, presentando los siguientes montos presupuestales: de \$20,936,150.60, en el capítulo 10000, \$1,825,904.85 en el capítulo 20000, \$718,935.57 en el capítulo 30000, y \$911,296.00 en el capítulo 50000.

En relación al tipo de metodología que utiliza como lo son fórmulas de cuantificación y criterios para clasificar los conceptos de gastos, la dependencia no clasifica su presupuesto a niveles diferentes del que se presenta en el esquema anterior, manteniendo una única fuente interna de financiamiento, lo que deriva en un presupuesto anual total de \$19,904,496.88 para el ejercicio fiscal 2017.

Con respecto a los sistemas informáticos con los que cuenta la dependencia se aprecia que el Sistema Integral de Armonización Contable(SIAC), es el 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. Lo cual permite conocer el avance del ejercicio del recurso para las diferentes actividades que lleva a cabo la dependencia.

Así mismo, se tiene establecido un sistema informático para el control vehicular (operativo) el cual permite llevar un control de los permisos provisionales, altas de unidades, cambio de unidad, cotejo de revisión mecánica, revisión mecánica de taxis, consultas de permisos, consulta de unidad, asignación de engomados, alta de concesionarios, así como dictámenes y concesiones.

En este referente 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 con corte al 30 de junio de 2017:

Al respecto del avance de los principales indicadores de actividades y componentes en este análisis, podemos señalar que el programa no tiene cuantificado el fin, solamente los indicadores de los propósitos, de los cuales el 80% cumplen de manera aceptable, a nivel componente el 77% cumple de manera aceptable, el resto no llegó a la meta programada. A nivel actividad el 77% cumple de manera aceptable, el resto no llegó a la meta programada.

Como todo programa público, el cual debe ser transparente y abierto a la ciudadanía para consulta, la Dependencia señala que en la página web del Ayuntamiento se cuenta con el apartado de transparencia, hace referencia que los resultados del programa no están actualizados y por consecuencia no son públicos en su totalidad.

En relación a 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, y los procedimientos están debidamente actualizadas, disponibles 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 destacando que al inicio de la administración municipal actual, se promovieron eventos públicos como los Foros Ciudadanos y en ellos se brindó espacio para que la población participara en la toma de decisiones, los cuales permitieron un mayor involucramiento y apertura ciudadana. Se promueve en esta página 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.

Resulta de vital importancia el poder generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida, se debe generar un documento que se estandarice para todos los servicios

que se otorgan al ciudadano en la Dependencia, esto permitirá que las áreas de oportunidad se conozcan y puedan revertirse, ya que actualmente la Dependencia confirma que no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población.

A manera de conclusión es el apartado de "Operación del Programa" del Programa Vialidad y Transporte, de la Dirección Municipal del Transporte Público de Tijuana, se cita lo siguiente:

- a) La dependencia cuenta solamente con algunos procesos documentados de las principales operaciones, no a nivel de componentes es decir a nivel de la otorgaciones de los servicios a los usuarios.
- b) Administra sus recursos de manera eficiente a través del sistema informático Sistema (SIAC) Sistema Integral de Armonización Contable, se aprecia que controla sus recursos de manera correcta.
- c) Cuenta con un sistema informático en el área de control vehicular así como en el área de revisión mecánica, lo cual le permite llevar un aceptable grado de control en las operaciones de las dos áreas principales.