

I. RESUMEN EJECUTIVO

El Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2017 del XXII Ayuntamiento de la ciudad de Tijuana, Baja California especifica que el Programa Dirección de Servicios de Protección Comercial y de Vigilancia Auxiliar será sujeto a evaluación bajo la metodología de Consistencia y Resultados por la información obtenida durante el segundo trimestre del ejercicio 2017. La problemática a analizar REFIERE A “Los habitantes de Tijuana se ven afectados por la inseguridad al realizar sus actividades económicas, sociales y laborales”, que tiene como fin el contribuir a la seguridad de la ciudadanía mediante servicios de vigilancia.

Para ello se tomó como parámetro el “modelo de términos de referencia de la evaluación de consistencia y resultados” emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL) para la evaluación de recursos federales, emitido en enero de 2017.

El objetivo de la presente es evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa Dirección de Servicios de Protección Comercial y de Vigilancia Auxiliar con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

La evaluación de consistencia y resultados se divide en seis temas y 51 preguntas:

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL
Diseño	1-13	13
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9
Cobertura y Focalización	23-25	3
Operación	26-42	17
Percepción de la Población Atendida	43	1
Medición de Resultados	44-51	8
TOTAL	51	51

El programa Dirección de Servicios de Protección Comercial y de Vigilancia Auxiliar, en el rubro de diseño se detectó áreas de oportunidad en la aplicación de la Metodología de Marco Lógico (MML); como deficiencias de la determinación de la población potencial y objetivo ya que no se encuentra establecida en función a los servicios que de acuerdo al reglamento otorga el programa.

En el tema de planeación y orientación a resultados las actividades a realizar, las metas y los mecanismos para darle seguimiento al programa están plasmadas en el Plan Sectorial de Seguridad Pública 2016-2019 y el Plan Municipal de Desarrollo, no obstante, se sugiere como área susceptible de mejora elaborar planes de trabajo que promueva el consenso entre los principales involucrados en la ejecución y el seguimiento del programa, además, se establezca en documento fechas para su revisión o actualización para su adecuado seguimiento mediante un proceso de planeación estratégica ordenado y por escrito en el que se determinen indicadores, objetivos y metas a alcanzar que permita visualizar la alineación entre ellos.

En función a los hallazgos en el rubro cobertura y focalización, se detalla principalmente deficiencia en la determinación de la población objetivo, toda vez que en el reglamento interno señala que Los Servicios Auxiliares se encargaran de la prestación de servicios a instituciones Públicas y Privadas, así como a ciudadanos en lo particular, y no a los "ciudadanos en general".

Para la operación del programa la Dependencia menciona que se lleva un seguimiento tanto en la prestación del servicio como en seguimiento del programa en dos plataformas informáticas.

Respecto a la medición de la percepción de la población el programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

Los resultados obtenidos corresponden a la revisión del segundo trimestre de 2017, como se estableció en el PAE 2017, por ello la meta modificada y el valor alcanzado, 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%.

La evaluación permitió identificar como principales fortalezas con las que cuenta el programa, primeramente se encontró que posee con un Plan Estratégico e identifica el grado de avance de los indicadores de las actividades y componentes, además, la operación del servicio se realiza a través de una plataforma informática que les permite dar un seguimiento oportuno a los servicios contratados. Respecto a las oportunidades identificadas se destaca: integrar el proceso de planeación con el Plan Sectorial de Desarrollo y su documentación normativa, fomentar una mayor participación del personal involucrado en la planeación del programa, documentar la estrategia de cobertura de la población objetivo, implementar instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida, así como, dar seguimiento a las recomendaciones una vez que los resultados de la evaluación sean entregados. Las debilidades detectadas se encontró que el Programa presenta carencia de precisión en la definición del problema y población objetivo, el análisis del árbol de problemas y de objetivos cuenta con pocos elementos de análisis, se muestra deficiencia en la consideración de los documentos normativos para su planeación, las fichas técnicas con datos incompletos (no se encuentra definida la línea base), falta de consideración de los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015 para la programación del programa, falta de elaborar planes de trabajo que promueva el consenso entre

los principales involucrados en la ejecución y el seguimiento del programa; no se han llevado a cabo evaluaciones externas en

ejercicios anteriores, así como falta de evidencia que muestre si el programa ha atendido la población objetivo, no fue posible identificar claramente las fórmulas de cuantificación ni se obtuvo explicación de la metodología utilizada para la identificación del gasto por componente y no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida. Y por último las amenazas detectadas principalmente destaca que derivados a los cambios de administración Municipal, no permite un adecuado seguimiento a los trabajos de planeación, ya que no existen mecanismos institucionalizados que permitan una adecuada entrega-recepción y también encontramos como amenaza que la ciudadanía no requieran los servicios de vigilancia auxiliar, así como también, percepción negativa de la población hacia los servicios que ofrece la Dependencia.