

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.

El programa no cuenta con procedimientos documentados de las actividades generales del programa para cumplir con la entrega de los bienes y servicios planteados en la formulación, ni con políticas de operación.

Respecto a la solicitud de apoyos, se consideró que este apartado no aplica a la dependencia, ya que considerando que su objeto social no es encaminado la entrega de apoyos sino a proporcionar servicios y obras. Sin embargo, no se tienen documentados los mecanismos para la solicitud de dichos servicios y el procedimiento de elegibilidad, por lo que no se conoce la demanda ni las características de los solicitantes.

La dependencia no presentó evidencia de que el programa cuenta con un procedimiento de ejecución de obras documentado. Se realiza un seguimiento de ejecución de obra a través de una lista de cotejo, el cual es un listado de verificación que relaciona la documentación requerida en los expedientes para la ejecución de la obra, sin embargo, no se encuentra sistematizado, ni difundido públicamente.

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, aun así, no se presenta la separación por componente.

La fuente del recurso es totalmente Recurso Propio. Al segundo trimestre se encuentra ejercido el 62.47%. El sistema informático utilizado para la administración de los recursos permite la elaboración del avance programático y presupuestario de los programas, sin embargo, no se tiene un sistema para el avance de obras, según la información recolectada en la entrevista, el control se realiza manualmente por medio de listados de verificación.

Por Fuente de Financiamiento	Monto Estimado 2017	%	Monto Ejercido al 30 de junio	%
------------------------------	---------------------	---	-------------------------------	---

			de 2017	
Recurso Propio	\$769,542,029.46	100%	\$480,784,778.21	62.47%
Total	\$769,542,029.46	100%	\$480,784,778.21	62.47%

En cuanto a la transparencia de la información, no se proporcionó evidencia de que el programa cuente con mecanismos de transparencia. No se encontraron los avances programáticos – presupuestales publicados, se presentan de manera consolidada en gobierno central, sin embargo, es importante realizar la publicación de la información a nivel programa ya que esto favorece la transparencia. Se encontraron publicados los formatos para peticiones, pero no se encontraron publicados los mecanismos de elegibilidad.

Respecto a los resultados de la MIR, al cierre del segundo trimestre se cumplieron con todas las metas planteadas para dicho periodo, sin embargo, es importante señalar que la medición de cada uno de los objetivos se realiza con la elaboración de informes, lo cual además de reflejar fallas en la construcción de indicadores, no proporciona información útil de los resultados del programa.

En conclusión, la dependencia no cuenta con procedimientos formales para la operación del programa. No se recolecta ninguna información relativa a la población a la cual se dirige el programa, lo que ocasiona que no se pueda medir la eficacia, eficiencia y calidad de los bienes y servicios otorgados. No se tienen documentados los procedimientos de solicitud por parte de la ciudadanía, ni el procedimiento para determinar cuáles proyectos se realizará la atención y seguimiento.

En relación con este apartado se identifican los siguientes aspectos susceptibles de mejora:

1. Como aspecto de mejora se incluye la elaboración de manuales de procedimientos que incluyan diagramas de flujo de los procedimientos generales, así como de procesos clave (relacionados con la MIR), establecer las políticas de operación del procedimiento, así como los departamentos involucrados.
2. Contar con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las peticiones de apoyo por parte de la ciudadanía, servicios o proyectos, debidamente documentadas, sistematizados y difundidos públicamente y al alcance de la ciudadanía.
3. Elaborar un procedimiento documentado para la selección de los beneficiarios, sistematizados, difundidos públicamente y al alcance de la ciudadanía.
4. Presentar la información financiera y de ejecución del recurso de manera segregada a nivel componente a fin de conocer la eficiencia del programa.

5. Elaborar procedimientos documentados y sistematizados para verificar la entrega de las acciones a los beneficiarios, en este caso las obras entregadas. Asimismo, difundir públicamente dichos procedimientos, así como la emisión de normatividad o políticas para el manejo de los recursos del programa, con el fin de que la población tenga claro los requisitos y medios para realizar las solicitudes de dichos servicios u obras.
6. Contar con mecanismos de transparencia de la operación del programa, los servicios realizados y los beneficiarios. Publicar en la página de internet de la dependencia los informes relativos al presupuesto, programación, indicadores, atención de la población, procedimiento de solicitud, etc.
7. Contar con el avance de obras de forma sistematizada.
8. Replantear el diseño de los indicadores, con el fin de obtener la medición correcta de la operación del programa.