

## 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 su objeto social no está encaminado a la entrega de apoyos directos o individuales, sino a proporcionar servicios. Sin embargo, no se tienen documentados los mecanismos para la solicitud de los servicios que se otorgan y en su caso 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 o acciones documentado, pero sí cuenta con sistemas que le permiten llevar un control del área de cobertura, identificación puntual de la necesidad del mantenimiento o servicio desglosado por tipo de servicio y departamento involucrado.

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, sin embargo, no se presenta la separación por componente de su presupuesto, lo que limita el conocimiento del costo por cada servicio que otorga el programa y poder con ello determinar la relación entre ambos. La fuente del recurso es totalmente Recurso Propio. Al segundo trimestre se encuentra ejercido el 50.25%.

Por Fuente de Financiamiento	Monto Estimado 2017	%	Monto Ejercido al 30 de junio de 2017	%
Recurso Propio	\$760,013,489.22	100%	\$381,926,624.99	50.25%
Total	\$760,013,489.22	100%	\$381,926,624.99	50.25%

El sistema informático utilizado para la administración de los recursos es el sistema de contabilidad gubernamental llamado SIAC, el cual permite la elaboración del avance programático y presupuestario de los programas. Respecto al control de los servicios públicos se tiene un sistema llamado SIRCAP, en el cual se actualiza la información relativa al alumbrado, cobertura de áreas verdes, parques, limpia y panteones. En dicho sistema se actualiza la información permanentemente por el personal, proporcionando así información de las áreas que requieren mantenimiento.

En cuanto a la transparencia de la información, no se proporcionó evidencia de que el programa cuente con mecanismos de transparencia del ejercicio de los gastos. 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 procedimientos que incluyen los requisitos para realizar los trámites que ofrece la Dirección, además incluye los datos del responsable del trámite, casos en los que se debe presentar, medios de presentación, datos requeridos y los plazos. Se recomienda en este último punto realizar mejoras a los documentos, con el fin de hacerlos más amigables para consulta de la ciudadanía en general.

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, es decir, para la medición la fórmula utilizada es: informe realizado / informe programado. De lo anterior se puede concluir que la construcción de los indicadores actual, no realizan una medición real del cumplimiento de cada objetivo.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta 2do. Trimestre	Avance
Fin	Contribuir a la consolidación de una imagen urbana limpia y ordenada, mediante la presentación de servicios públicos	0%	0%
Propósito	Los habitantes de la ciudad de Tijuana se benefician de servicios públicos eficientes, que mejoran el entorno y su calidad de vida.	100%	100%
Componente 1 (P1C1)	Ampliación de la cobertura en recolección de residuos sólidos urbanos	100%	100%
Actividad 1 (P1C1A1)	Ejecución del programa de recolección y transferencia de residuos sólidos	100%	100%

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta 2do. Trimestre	Avance
Actividad 2 (P1C1A2)	Ejecución del programa de limpieza y mantenimiento de vialidades	100%	100%
Actividad 3 (P1C1A3)	Consolidación de una imagen limpia y ordenada	100%	100%
Componente 2 (P1C2)	Abatimiento del déficit en mantenimiento de alumbrado público, semáforos, áreas verdes, panteones y señalamiento vial	100%	100%
Actividad 1 (P1C2A1)	Conservación y mejora del alumbrado público y semáforos	100%	100%
Actividad 2 (P1C2A2)	Conservación y mejora del señalamiento vial	100%	100%
Actividad 3 (P1C2A3)	Conservación y mejora de las áreas verdes y panteones públicos	100%	100%
Actividad 4 (P1C2A4)	Actualización de inventarios, revisión de proyectos y elaboración de proyectos especiales de infraestructura relacionados con los servicios públicos municipales.	100%	100%

En conclusión, la dependencia cuenta con procedimientos para la operación del programa, sin embargo, no se encuentran documentados. 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 servicios otorgados. No se tienen documentados los procedimientos de solicitud por parte de la ciudadanía.

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 solicitudes de servicios, debidamente documentadas, sistematizados y difundidos públicamente y al alcance de la ciudadanía, que incluya las políticas de selección.
3. Presentar la información financiera y de ejecución del recurso de manera segregada a nivel componente a fin de conocer la eficiencia del programa en cada una de sus actividades.
4. 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.
5. Replantear el diseño de los indicadores, con el fin de obtener la medición correcta de la operación del programa, es decir, no utilizar la entrega de informes como parte de la medición.