

VII. OPERACIÓN DEL PROGRAMA

Los servicios que ofrece la entidad son enfocados a las personas en situación de vulnerabilidad, como es el caso de niños, niñas, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres y sus hijos víctimas de violencia

La entidad cuenta con procedimientos establecidos para la prestación de servicios mediante tres componentes de la MIR, los cuales cuentan con diagramas y manual de procedimientos:

1. La población vulnerable recibe atención integral y especializada a través de los servicios que presta el DIF. Mediante orientación para atender sus necesidades, pláticas de salud, de psicoterapia, talleres culturales, artísticos y productivos, estos servicios a través de los centros de desarrollo comunitario.
2. Apoyar a las familias en cada etapa de vida particularmente en materia de salud, cuidados, alimentación y educación. Se brindan servicios de estancia infantil y preescolar para madres trabajadoras y padres solos. Atención a mujeres y sus hijos víctimas de violencia familiar. Atención a adultos mayores en estancia del DIF y clubes de la alegría.
3. Los ciudadanos y ciudadanas reciben apoyos diversos y se benefician con programas de credencialización y eventos especiales, según su vulnerabilidad. Se otorgan apoyos económicos y en especie. entrega de credenciales y placas para personas mayores y con discapacidad.

Los apoyos económicos que otorga la entidad están en el Componente 3, Para seleccionar a los beneficiados, este programa establece que otorga apoyos económicos a personas de escasos recursos que requieren atender alguna necesidad de las expresadas en la Norma Técnica 19 P-19 "Gastos de orden social de las entidades paramunicipales", la cual es establecida por parte de la Sindicatura Municipal.

En dicha norma se establece que a los solicitantes se les deberá aplicar por parte del DIF un estudio socioeconómico, se cuenta con el formato por medio del cual se realiza la solicitud de ayuda económica y el formato de control del gasto orden social. Entre los aspectos susceptibles de mejora, esta que en la Norma Técnica 19 P-19 "Gastos de orden social de las entidades paramunicipales" se establezcan los criterios más específicos que deben de cumplir las personas que solicitan apoyos.

La entidad menciona, que en algunos casos en que los solicitantes de escasos recursos que no reúnen los requisitos para acceder al apoyo económico, se les brinda alguna ayuda en especie como puede ser una despensa o bien son canalizados a otras instituciones públicas o de la sociedad civil.

El mecanismo para recibir y dar trámite a las solicitudes de apoyo, es por medio de la información obtenida en los formatos de ficha informativa y del estudio socioeconómico, se capturan datos de las personas que obtuvieron el apoyo en el Sistema Integral de Atención (SIAT), en este sistema se puede verificar si la persona ya recibió un apoyo con anterioridad durante el año en curso, ya sea por parte del DIF o de otra dependencia o entidad paramunicipal, esto para no contravenir con la Norma Técnica P-19, la cual indica que solo se podrá entregara a cada persona un apoyo por año. Un aspecto susceptible de mejora es que el DIF mencione en su procedimiento de apoyos a dicha norma técnica.

Los apoyos de esta entidad van dirigidos a personas de escasos recursos y en riesgo de vulnerabilidad. Para conocer la demanda de apoyos, a los solicitantes el personal del DIF les aplica la ficha informativa en la cual se captan ciertos datos de la persona y se determina si el tipo de apoyo se le puede otorgar. Los casos en que se otorgara el apoyo, el personal de trabajo social le aplica un estudio socioeconómico, a partir de la valoración que haga el trabajador social se le otorga el apoyo, mismo que debe cumplir con lo establecido en la Norma Técnica 19 P-19 "Gastos de orden social de las entidades paramunicipales".

Considerando que se recopilan datos socioeconómicos de los beneficiarios del programa, puede ser oportuno que sean utilizados para realizar análisis o diagnósticos de las características de las personas en situación de vulnerabilidad y generar mejoras al propio programa, lo que derivará en una atención mejorada y mayormente enfocada a la población objetivo.

En cuanto al procedimiento de entrega de los apoyos, la entidad menciona no contar con mecanismos documentados para verificar la entrega de apoyos, esta situación limita conocer la funcionabilidad del programa y en su caso proponer mejoras al mismo, propiciando talvez, que se presenten desviaciones en las actividades realizadas y por ende, la falta de cumplimiento de los objetivos trazados.

La alineación entre la Matriz de Marco Lógico (MML) y la normatividad de la entidad, tanto en el fin, en ambos propósitos y en componentes de la MML se hace referencia a la población en situación de vulnerabilidad y del tipo de apoyo que se otorgan, en el Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) también se refiere a los apoyos de asistencia social a la población vulnerable. Mientras que en la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social de las entidades paramunicipales se habla de cubrir las necesidades económicas de personas de escasos recursos. Es decir, ambos documentos normativos están alineados entre sí, lo que beneficia en el cumplimiento del programa.

Las actualizaciones de la normatividad de este programa son recientes; el reglamento interno de la entidad fue actualizado el 9 de junio de 2017, mientras que la Norma Técnica P-19 fue actualizada en octubre de 2014. Sin embargo, dichos cambios, no van enfocados para la entrega de apoyos a la ciudadanía solicitante.

La entidad distribuye su presupuesto por clasificación administrativa de las áreas que la forman, como lo son Conducción de las políticas, Grupos vulnerables, Atención a comunidad, Atención a la familia, Atención a la niñez y Patronato. Este presupuesto proviene en un 84.66% del subsidio del gobierno municipal de Tijuana, de productos el 10.15% y con el 5.19% de participaciones y aportaciones. El concentrar un mayor porcentaje de parte de un subsidio de gobierno, puede generar problemas debido a un recorte presupuestal que pueda establecerse para apoyar medidas de austeridad o de canalización de los recursos a otras prioridades.

En los avances programáticos, debido a que son medidos como indicadores de gestión, no se aprecia el número de personas beneficiadas con los apoyos económicos, ni tampoco con los servicios que presta la entidad. De igual forma, se ha omitido la actualización para 2017, de la información del padrón de beneficiados con apoyos otorgados en la página de transparencia de la entidad.

En su Programa Operativo Anual (POA), propone una desagregación de la población por sexo y grupos de edad, lo que no concuerda con los avances del POA, ya que no destina ninguno de los indicadores para que su composición refleje y de seguimiento al número de personas atendidas.

En cuanto a sistemas de apoyo, la entidad cuenta para el seguimiento de los apoyos otorgados con el Sistema Integral de Atención (SIAT), mientras que la parte programática y presupuestal es a través del Sistema de Armonización Contable (SIAC). Esta entidad y las demás que otorgan apoyos relacionados con la Norma Técnica P-19 registran los apoyos en el Sistema Integral de Atención (SIAT), solo otorgan apoyo a cada persona una vez al año, al concluir el año pueden solicitar apoyo de nueva cuenta.

En relación a mecanismos de transparencia la entidad cuenta en su página de Internet con el apartado de transparencia, en el cual se incluye la información que marca la ley de transparencia y acceso a la información. Actualmente se puede consultar la información de los años 2016 y 2017, sin embargo en el caso de 2017 no se ha actualizado la información de los beneficiados con apoyos económicos, como tampoco la información de indicadores.

Como dato relevante, debemos citar que los indicadores designados para medir los niveles de fin y propósito no presentan avances al segundo trimestre de 2017, ya que están programados en forma anual, lo indicadores de componentes y

actividades al segundo trimestre, presentan un avance del 100% respecto a lo programado, esto debido a que todos miden la gestión y no los resultados.

La frecuencia de medición de los indicadores se encontró diferencias entre los documentos de Programa Operativo Anual, Matriz de Indicadores y el segundo avance trimestral lo que permite detectar una coordinación entre las partes que generan y reportan información.

En este apartado podemos concluir, que la entidad responsable del programa cuenta con sus procedimientos documentados en el manual de procedimientos, así como la normatividad para la entrega de apoyos y los formatos estandarizados como parte de la solicitud de apoyo, además de que se tiene un sistema para el seguimiento de las personas que reciben apoyo, aunque no con toda la información socioeconómica.

Se requiere un procedimiento documentado para la verificación de la entrega de los apoyos que lleve a fortalecer la última etapa del proceso. Ahora bien, la matriz de indicadores con que cuenta la entidad para el ejercicio 2017 tiene vinculación con los documentos normativos de Reglamento Interno y con la norma técnica P-19. Aunque dicha normatividad no ha tenido actualizaciones que mejoren el proceso de entrega de apoyo.