

VII. OPERACIÓN DEL PROGRAMA

De acuerdo con 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 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 diagramas de flujo del proceso de sus componentes, solo con diagramas de procesos clave como lo es el ingreso de los usuarios

La dependencia brinda servicios de apoyo en la prevención y atención al ciudadano con problemas de adicción. No cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. Sin embargo, es importante que se considere necesario implementar un control de las personas a las que se les brinda el servicio con fines comparativos con la población y las características de los solicitantes, esto permitirá evaluar si el programa tiene un impacto en la sociedad realizando comparativos en cuanto a las necesidades reales del ciudadano.

La dependencia si cuenta con procedimientos, forman parte del Manual de Organización, si corresponden a las características de la población objetivo como lo son personas adictas a sustancias psicoactivas que solicitan el apoyo del servicio de internado para su rehabilitación clínica. Si cuentan con formatos tanto de ingreso como de salida, además están apegados al documento normativo del programa en este caso a la NOM - 028-SSA2-2009. Sin embargo, se restringe el conocimiento de estos procesos al personal que labora en la Entidad, ya que los ciudadanos lo desconocen puesto que el manual que los integra no es un documento público.

En relación a la normatividad que regula a la dependencia 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:

Se identifica y cuantifica los gastos por componente en el formato "Costeo de Presupuesto por Componente", lo que permite conocer realmente el costo de cada servicio que se otorga, logrando un control eficiente del presupuesto a nivel partida y unidad administrativa.

En dicho formato se puede apreciar el gasto desglosado por partidas, presentando los siguientes montos presupuestales: \$2,145,837.50 en el capítulo 1000 del componente uno, \$2,145,837.49 en el capítulo 1000 del componente dos, \$ 1,984,600.00 en el capítulo 2000 del componente uno, \$239,200.01 en el capítulo 2000 del componente dos, \$377,750.00 en el capítulo 3000 del componente uno, \$423,549.99 en el capítulo 3000 del componente dos, \$500.00 en el capítulo 5000 del componente uno y \$48,000.00 en el capítulo 5000 del componente dos.

En cuanto a la metodología, fórmulas de cuantificación y criterios para clasificar los conceptos de gastos, la Entidad carece de esta información pues señala que dichos datos no están a su cargo.

Existen dos fuentes de financiamiento interna conforme al presupuesto del H. Ayuntamiento y con la generación de ingresos propios, se cuenta con un presupuesto total de \$ 7,065, 275, 128.67. El 96% proviene del H. Ayuntamiento y el 4% de ingresos propios.

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.

En este referente se hace la aclaración que la presente evaluación contempla la revisión del segundo trimestre de 2017, de acuerdo con 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 58% de los indicadores están por arriba de lo programado, mientras que el 25% adicional está por cumplirlo, en las metas de fin y propósito no tienen meta, por lo cual no ha representado un avance.

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

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 que le permitan medir el grado de satisfacción de su población, existe un formato pero a la fecha no le genera información que permita conocer el grado de satisfacción del usuario.

A manera de conclusión en el presente apartado se cita lo siguiente:

- a) El programa cuenta con algunos procesos documentados con diagramas de flujo de las principales operaciones.
- b) Cuenta con procedimientos operativos para la entrega de apoyos y servicios propios de la dependencia.

- c) 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.

- d) Se recomienda información socioeconómica de a los solicitantes de los apoyos y servicios, los cuales permitirán corroborar si son solamente personas de situación de calle los que requieren el servicio o si son otro tipo de personas, estos datos permitirán tomar decisiones, inclusive si solamente son este tipo de personas quizás se deba considerar ampliar el tipo de apoyo.