

Evaluación Específica de Operación y Resultados Fondos III y IV Ramo General 33 Ejercicio Fiscal 2016

Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento



E001
Servicio de
Agua Potable

A
AMPACET
GOBIERNO

Índice

PRESENTACIÓN	3
RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN	14
ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN	14
MARCO LEGAL DE LA EVALUACIÓN	16
MARCO TEÓRICO DEL ESTUDIO	16
FONDOS DEL RAMO 33 A EVALUAR	17
PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS A EVALUAR	18
OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN	18
<i>OBJETIVO GENERAL</i>	18
<i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>	19
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN	19
1. Planeación	21
a. Elementos de planeación estratégica	21
b. Elementos de planeación operativa	24
c. Uso de resultados de evaluaciones previas	26
d. Contribución a las metas municipales	27
e. Enfoque de transversalidad en la planeación de los programas	28
f. Evaluación del presupuesto	29
2. Cobertura y focalización	31
a. Cuenta con estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo	31
b. Avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado	33
3. Operación, control y seguimiento	37
a. Capacidad institucional para la operación de los programas	37
b. Sistemas de información para la operación, seguimiento y control de los programas	38
c. Eficiencia en la producción de bienes o servicios	43
d. Cumplimiento de los lineamientos o reglas de operación de los programas	44
4. Matrices de indicadores para resultados	44
a. Lógica vertical	44
b. Lógica horizontal	45
c. Calidad de los indicadores y medios de verificación	45
d. Utilización de los resultados de la MIR en la toma de decisiones	49
5. Principales resultados del programa presupuestario	51
a. Sistemas de monitoreo de indicadores de desempeño	51
b. Existencia de evaluaciones previas	53
c. Avance físico y financiero de los programas	55
d. Principales resultados de los programas	56
6. La percepción de los beneficiarios	59
7. Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora. Evaluación	74
Anexo 1. Ficha descripción del Programa Presupuestario	76
Anexo 2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones	77
Anexo 3. Evolución del presupuesto ejercido	79
Anexo 4. Aspectos susceptibles de mejora	82

PRESENTACIÓN

El Honorable Ayuntamiento de Centro, Tabasco, con fundamento en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria en donde se establece el Sistema de Evaluación del Desempeño como el conjunto de elementos metodológicos que permiten realizar, con independencia de otros sistemas, una valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión; debe conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales y el impacto social de los programas y proyectos, además de identificar la eficiencia, economía, eficacia y la calidad en su administración y por último aplicar las medidas conducentes, enfatizando en la calidad de los bienes y servicios públicos, la satisfacción del ciudadano, y el cumplimiento de los criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control, rendición de cuentas y equidad de género.

Que le corresponde adoptar las disposiciones para la aplicación y evaluación de los indicadores del Sistema de Evaluación del Desempeño, los cuales forman parte del Presupuesto de Egresos incorporando sus resultados en la Cuenta Pública y ser considerados para efectos de su programación, presupuestación y ejercicio de los recursos.

Previendo que esta evaluación pueda efectuarse respecto de las políticas públicas, los programas correspondientes y su desempeño, todo ello establecido en su programa anual y métodos de evaluación acordes con sus características. Todas ellas evaluadas conforme a las bases establecidas en su propio ordenamiento.

Con esto se establecen las condiciones para la implementación del Presupuesto Basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño y operándose de manera gradual permitirá consolidar progresivamente los elementos fundamentales previstos.

En dicho orden y en cumplimiento a los Términos de Referencia para la Evaluación Específica de la operación y resultados de los Programas Presupuestarios del H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco, que contaron con financiamiento de los Fondos III y IV del Ramo General 33, Ejercicio Fiscal 2016; la Asociación Mexicana de Profesionistas en Auditoría, Consultoría y Especialistas Técnicos, S.C. (AMPACET), hace entrega del Informe Ejecutivo de la Evaluación Específica de Operación y Resultados a Programas Presupuestarios (Pp), el cual expone los trabajos realizados en cada uno de los procesos generales definidos en la metodología de trabajo diseñada para la presente evaluación.

Cabe mencionar, que fundamentalmente se toman los Términos de Referencia de Evaluación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Evaluación Específica de Operación y Resultados del Programa Presupuestario E001 – Servicio de Agua Potable, es resultado de un análisis de gabinete y de campo, con base en información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento del Municipio de Centro, Tabasco, así como información de otras fuentes que permitieran contextualizar el desempeño de la Unidad Responsable.

Se consideraron los criterios establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y se desarrollaron reactivos propios a fin de realizar la evaluación de todos los temas contenidos en los términos de referencia para la evaluación específica de operación y resultados de programas presupuestarios del Ayuntamiento de Centro, Tabasco, que contaron con financiamiento de los Fondos III y IV del Ramo General 33, ejercicio fiscal 2016, cuyos hallazgos se resumen de la siguiente forma:

Planeación.

Fueron revisados el PMD 2016-2018, la evaluación específica del Sistema de Agua Potable del Municipio de Centro, Tabasco de 2015, y la MIR del Pp de Servicio de Agua Potable. Se requiere generar un documento donde se haga hincapié en la definición de la población a atender, así como la población objetivo con el fin de alinear las acciones y proyectos para integrar la MIR. La definición del problema debe ser consistente con la MIR.

Derivado de la revisión de los documentos de la MML que integran el Pp, se cuenta con la identificación de las causas y los efectos que inciden en la solución de la problemática, además, en la sección de análisis de los involucrados se especifica que la magnitud del problema es de 58% de viviendas que tienen un servicio deficiente de agua potable y de baja calidad. Se debe integrar en el planteamiento del problema los plazos para la revisión de la MIR y de las metas a alcanzar por la ejecución del Pp en un documento normativo. Asimismo, se requiere determinar la magnitud del problema y que este sea consistente entre los instrumentos de planeación.

Se cuenta con una matriz de alineación de los programas municipales, al Plan Nacional de Desarrollo y al Plan Estatal de Desarrollo, donde se encuentra el Programa Agua y Drenaje para todos, el cual está alineado al eje 3 del Plan Estatal de Desarrollo y a la meta nacional 3, México Próspero del Plan Nacional de Desarrollo. Por lo anterior, se recomienda agregar la alineación de la MIR del Pp Servicio de Agua Potable a las metas nacionales, para identificar la secuencia de contribución estratégica del Pp.

Fue revisado el Reglamento de la Administración Pública Municipal, donde la Dirección de Programación a través de la Subdirección de Planeación quien en coordinación con las dependencias del Gobierno Municipal deberán evaluar el Programa Operativo Anual, así como

elaborar el informe trimestral de adecuaciones al mismo. Con lo que se establece un procedimiento para realizar la planeación institucional. Asimismo, los programas operativos anuales son conocidos por los responsables del proceso del programa, ya que se presentó evidencia de que la entrega de información de avances es enviada por los titulares.

Por otra parte, derivado de la revisión de los Programas Operativos Anuales que integran el Pp Servicio de Agua Potable, se encontró evidencia de que se establecen metas a alcanzar durante su ejecución. Por lo tanto, se recomienda generar un lineamiento más explícito, que contenga formatería estándar para la elaboración del POA a fin de homogeneizar la entrega de la información por parte de las áreas responsables del Pp, el cual deberá contener líneas de acción, unidades de medida, programación de los avances de las metas y criterios de semaforización.

A su vez, se recomienda fortalecer el mecanismo denominado Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora 2016, para alinearlos a la normatividad federal a fin de que contengan los elementos mínimos siguientes: 1) Comentarios Generales, 2) Comentarios Específicos, 3) Referencia a las fuentes de información utilizadas, 4) Referencia a las unidades y responsables que participaron en la elaboración.

El programa establece la relación del propósito: la población del municipio de Centro recibe un servicio de agua potable suficiente y de calidad, con el objetivo 16.1 del Plan Municipal de Desarrollo: 16.1. Mejorar el servicio de agua potable para disminuir los riesgos de la salud y elevar la calidad de vida de la población. Se requiere la definición correcta de los objetivos a través de la MIR, lo que implicaría una modificación en los objetivos y metas definidos en el PDM, para que estos sean consistentes durante todo el ciclo presupuestario.

Existe una vinculación a las metas y objetivos del Plan Nacional, esto se debe a que la alineación de la MIR, considera su contribución al objetivo 16.1 del PMD, el cual forma parte del Programa Agua y Drenaje para Todos, y este a su vez se encuentra vinculado a la meta 3 del PND, México Próspero. Sin embargo, esta alineación no presenta metas para determinar la contribución marginal a las metas del PND, así como no mostrar de manera explícita la contribución a las estrategias transversales del PND. Es necesario también, realizar la alineación del programa presupuestario a una estrategia transversal que permita vincular los objetivos del programa en un marco de políticas compensatorias de género.

De acuerdo a las cifras preliminares de los momentos contables por programa presupuestario y capítulo del gasto, el programa identifica y cuantifica los gastos y desglosa dos conceptos establecidos: Gasto de operación, desglosado en capítulo 3000, con un monto de \$117,751,749.33, capítulo 2000, con un monto de \$43,379,465.71, capítulo 1000, con un monto de \$55,060,563.12; y Gasto de capital, desglosado en capítulo 5000, con un monto de \$83,304.42. Gracias a que esta información se genera mediante sistema, es posible elaborar un reporte que permita la identificación de acuerdo a los criterios establecidos por el CONEVAL. Asimismo, es

importante vincular estos costos a los componentes del programa presupuestario para determinar el costo de la producción de bienes y servicios.

Cobertura y Focalización.

De igual forma que la planeación, la documentación presentada por la Unidad Responsable, requiere de actualización para que permita identificar, a partir del mismo, una estrategia de cobertura, y definición de la población objetivo para que la toma de decisiones se realice bajo un enfoque de resultados.

Se aprecia que el Pp cuenta con dos características establecidas, las cuales son definición de la población objetivo y metas de cobertura anual. En este sentido, es necesario que la unidad responsable de la operación elabore un documento donde se plasme la estrategia de cobertura de manera explícita y considere el crecimiento demográfico natural de la ciudad, a fin de satisfacer la demanda del servicio.

Fue presentado el manual de Procedimientos de la Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se establecen procedimientos para la elaboración de contrato de adquisición, contrato de arrendamiento y contrato de comodato, los cuales permiten generar bases de datos de los usuarios. Asimismo, en el manual de procedimientos, se muestra la documentación que estandariza la contratación, arrendamiento y comodato. Por otra parte, estos documentos se encuentran en la página del Ayuntamiento, en el portal de transparencia. Se recomienda difundir los criterios de elegibilidad en la página de trámites del ayuntamiento para contribuir a la mejora regulatoria y eficiencia del programa.

Por otro lado, el Pp sí cuenta con mecanismos de monitoreo de avance físico-financiero durante su periodo de ejecución, ya que integra el Programa Operativo Anual, los avances de indicadores de gestión, y estos son consistentes en el Manual de Organización presentado. Sin embargo, se requiere actualizar la normatividad para que esta permita la integración de los diferentes mecanismos para dar seguimiento explícito a la MIR que se establece como instrumento de planeación.

Los planes de trabajo anuales tienen tres características establecidas, las cuales son resultados de ejercicios de planeación, al estar integrados en el acuerdo mediante el cual se aprueban los Programas Presupuestarios, y Programa Operativo Anual (POA), con fecha 16 de enero de 2016. Por otra parte, también se cuentan con las metas establecidas a nivel Fin del Pp. Esto requiere vincular los programas presupuestarios definidos en el acuerdo con la documentación comprobatoria, para asegurar que la MIR contenga el mismo indicador de desempeño. Al contrastar ambos documentos de evidencias se observó que los indicadores de nivel fin propuestos en la MIR, no son consistentes. Por lo que se requiere fortalecer la estrategia de capacitación para asegurar que la información sea consistente en toda la documentación probatoria.

El proceso de contratación, arrendamiento y/o comodato se encuentra definido dentro del manual de Procedimientos de la Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se hacen explícitos los actores responsables de la elaboración del contrato de adquisición, arrendamiento y/o comodato, así como los criterios que debe de cumplir para el correcto registro de las solicitudes de apoyo.

Operación, control y seguimiento.

De acuerdo al Reglamento de la Administración Pública Municipal, se cuenta con la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento (SAS), el cual es la unidad responsable de su ejecución.

El SAS enfrenta problemas relacionados a la falta de recursos, tanto propios como Federales, para la inversión en infraestructura. Asimismo, se requiere fortalecer la gestión y la planeación a largo plazo para constituirse como un organismo operador de agua que se mantenga en equilibrio. Por otra parte, la capacitación de la estructura organizacional, técnica y comercial es fundamental, ya que este sistema requiere de personal calificado para su operación y mantenimiento.

Como problemas externos, se ha manifestado que existe una muy baja disposición para el mantener al corriente los pagos de los usuarios, fenómeno que genera un círculo vicioso de falta de capital para la mejora del sistema redundando en la mala calidad del servicio. Se requiere de la actualización del marco jurídico, que sea adecuado a la realidad y a las necesidades de operación del sistema.

A su vez, se presentó evidencia comprobatoria, donde se observó que el SAS remite información a la Contraloría Municipal para cumplir con los lineamientos para capturar los Avances Físicos del ejercicio del gasto público. Es necesario complementar la evidencia, y se deja como una recomendación mejorar los canales de comunicación para evitar falta de información que justifique la existencia de los sistemas.

Se presenta el manual de Procedimientos de la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se establece el procedimiento de atención y apoyo técnico a una demanda ciudadana. Se recomienda incluir en el manual de procedimientos, una hoja que valide que este fue aprobado por las instancias correspondientes, como puede ser el acta de cabildo o las publicaciones en el periódico oficial. Gracias a ello, también se observa que los procedimientos están estandarizados, sistematizados y difundidos públicamente. Sin embargo, no se incluyen los criterios para la contratación del servicio de agua potable.

Es pertinente formalizar el procedimiento para el otorgamiento de apoyos, los cuales deben incluir criterios de elegibilidad, así como incidir en la mejora regulatoria al establecer la simplificación administrativa para la elaboración de diferentes tipos de contrato a través de una ventanilla digital.

Existen procesos documentados de seguimiento a la ejecución de acciones que permiten identificar si estas se realizan acorde a lo establecido con los documentos normativos. Además, son documentos que se utilizan para todas las áreas de la administración pública, por lo que están estandarizados, asimismo, son sistematizados en el sistema del SICAFI, SIAM y Alpha. De igual forma, son conocidos por los operadores del programa ya que son estos quienes deben enviar la información a las distintas normativas para su integración en los diversos sistemas. Se requiere integrar los procesos de seguimiento de ejecución de obras en un solo sistema, ya que la normativa sobrecarga de procedimientos el monitoreo de avance.

La Coordinación del SAS, mostró evidencia de que existe una aplicación informática institucional para la captura de información la cual establece un periodo y fecha límite para su actualización.

Estos sistemas permiten, tanto a los usuarios, como a los tomadores de decisiones, contar con información integrada de sus propios proyectos y programas presupuestarios, respecto a sus avances físicos y financieros. Sin embargo, al ser ellos mismos los generadores de la información, la confiabilidad requiere procesos de verificación y validación. Asimismo, también se ha observado que existe una sobrecarga en el seguimiento de la información, ya que existen diferentes formatos los cuales presentan una posibilidad muy grande de presentar cifras distintas, además que requieren considerar el ciclo presupuestario completo. De la revisión realizada se observó que existen diversas solicitudes de información. Esto es un fenómeno común entre organismos públicos que empiezan a generar sistemas de información a partir de aplicaciones informáticas.

Estos sistemas muchas veces son creados por petición de una unidad responsable con el fin de contar con información que sea de utilidad propia y con las características específicas para sus fines. Sin embargo, no es sano para un sistema sobrecargarse de sistemas. A partir de esto, la realización del POA, de los expedientes técnicos, del llenado del SICAFI, de los registros contables, aunque no son innecesarios, es prudente validar la pertinencia de cada uno de ellos y su posible integralidad.

La evidencia presentada es suficiente para acreditar la existencia de diagramas de flujo que den cuenta del proceso general para cumplir con el servicio, alineado a la MIR. Es necesario que el Pp cuente con lineamientos o reglas de operación específicos donde se haga explícito el procedimiento a través de diagramas de flujo donde se cumpla con los componentes establecidos en la MIR.

La evidencia presentada es suficiente para acreditar la existencia sobre el cumplimiento de reglas de operación o reglas de operación del programa. Sin embargo, es necesario que el Programa Presupuestario cuente con lineamientos o reglas de operación específicos donde se haga explícito el seguimiento a la MIR.

Matrices de Indicadores para Resultados

Las actividades mencionadas en la información proporcionada, permiten generar los componentes con mayor presión en las líneas de conducción, y eficiente tratamiento de agua. Estos componentes, sí tienen una incidencia directa en el logro del propósito que es que la población reciba un servicio de agua potable suficiente y de calidad. Por otra parte, el Fin del Programa, implica la coparticipación de muchos otros programas.

El programa tiene elementos suficientes de lógica vertical, sin embargo, existen elementos que deben ser revisados para garantizar su consistencia y evaluación a través del tiempo.

Se presentan la mayoría de características necesarias de lógica horizontal, ya que sí existe concordancia entre el indicador, el medio de verificación y los supuestos, aunque no la exista en el resumen narrativo y el indicador. Es necesario fortalecer la capacitación en la definición de indicadores para los diferentes niveles de la MIR, ya que el programa está bien diseñado, pero aún presenta carencias elementales que pueden dar como resultado que no se logren los objetivos.

Los indicadores no son consistentes con los criterios de Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreable, Adecuado. Mediante trabajo participativo, las unidades responsables, deben desarrollar indicadores, que además de permitir alcanzar el objetivo, cumplan con los criterios CREMA.

Existe evidencia de que los medios de verificación son consistentes para validar la información de los indicadores, sin embargo, los avances registrados por estos no son claros ni pertinentes para monitorear el avance. Se debe fortalecer la capacitación para elaborar mejores MIR, que, además, permitan monitorear el avance del Pp respecto a los proyectos sin importar si son de inversión o de gasto corriente.

Se establecen los elementos, de resumen narrativo de Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Es necesario establecer un procedimiento de administración gerencial para unificar criterios en tanto al momento de establecer los manuales de procedimientos, o bien, establecer Reglas de Operación del Programa para que este funcionen y sean consistentes con la MIR.

Derivado de la revisión de la documentación entregada por el SAS, se cuenta con un archivo Excel, con una pestaña de nombre MML. De la cual se observan las fichas de indicadores para cada nivel de la MIR, con lo cual del 85 al 100% de las fichas técnicas tienen las características establecidas. Establecer formalmente los procedimientos para la elaboración de fichas técnicas de acuerdo a los criterios mencionados y verificar que sean consistentes para dar monitoreo y evaluación al Pp.

En la MML, se aprecia que existe una meta, definida como un índice, y esta fue factible de alcanzar, ya que el programa registró un avance del 97.8% de la meta planteada. Es necesario fortalecer la capacitación para la elaboración de la MIR y sus diferentes documentos asociados ya

que existen carencias en la información, ya que no es consistente en todos sus documentos normativos.

Con el fin de mejorar en el desempeño del programa, la unidad responsable integró siete documentos que responden a diferentes aspectos susceptibles de mejora, derivados de evaluaciones externas anteriores. De estos, se realizó en análisis de que la toma de decisiones para la ejecución del programa es a partir de los resultados de dichas evaluaciones, en especial en el punto de regularizar a usuarios para incrementar los ingresos. De igual forma, este proceso se realiza de forma institucionalizada, evidenciado en los diferentes oficios que se envían a las áreas de coordinación de la programación del Ayuntamiento. Sin embargo, es necesario que las evaluaciones externas permitan mejorar el desempeño y los resultados del programa, para ello, se requiere que toda la documentación se encuentre explícita en los manuales de procedimientos, ya que estos carecen de un procedimiento para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora determinados por la evaluación.

Principales Resultados del Pp

De acuerdo a los indicadores de nivel Fin establecidos en el presupuesto de egresos 2016, se obtuvo un resultado anual de 98% en el índice de eficiencia de la operación del servicio de agua potable. Sin embargo, no se presentó evidencia del cómo se obtuvieron estos indicadores.

El Pp cuenta con elementos para determinar que la información recolectada para monitorear el desempeño es oportuna, ya que se le da un seguimiento trimestral, de igual forma, está sistematizada para contar con un sistema de indicadores de desempeño, y está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente. A pesar de lo anterior, es recomendable fortalecer los lineamientos del programa que permitan establecer de manera explícita el procedimiento para la recolección de información para el monitoreo de los indicadores de desempeño que sean responsabilidad del área ejecutora.

El programa reporta información a diferentes sistemas de información, como son el SIAM, SICAFI y Alpha. Los indicadores de desempeño presentan ciertas inconsistencias, ya que no son los mismos en diferentes sistemas de monitoreo, es necesario fortalecer la construcción de indicadores para verificar mejor el grado de cumplimiento.

Se cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados, una Matriz de Marco Lógico, un seguimiento a indicadores de desempeño de la subdirección de Programación y los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo. Derivado de estos elementos, se observó que los niveles de Fin y Propósito son inconsistentes en estos documentos y su alineación es endeble. Para corregir este error se requiere mayor capacitación en materia de Planeación Estratégica, pero aún más, tratar de ordenar los procedimientos, ya que, una fortaleza de este programa es la normatividad con la que cuenta para realizar su trabajo, sin embargo, esta no presenta mayor

fuerza al momento de remitir información sin las características necesarias para realizar un proceso de planeación, programación, ejecución, seguimiento y evaluación.

De igual forma, el programa tiene una evaluación externa realizada el año pasado, sin embargo, esta presenta carencias metodológicas que no permiten dar un acercamiento a la medición real del objetivo del programa, asimismo, no se tiene establecido si este es un buen objetivo.

Se determinó que sí se realizaron evaluaciones externas al programa, las cuales fueron elaboradas por un empresa ajena al Ayuntamiento y con una metodología establecida de acuerdo a los parámetros del Programa Anual de Evaluación, vigente en ese entonces. Se requiere que los nuevos Programas Anuales de Evaluación, presenten Términos de Referencia que garanticen el cumplimiento de la metodología para la evaluación del CONEVAL.

La evaluación practicada fue denominada “Evaluación Específica”, sin embargo, durante la redacción del informe final se enmarca como una “Evaluación del Desempeño”. Por otra parte, la metodología se circunscribe a determinar la importancia de un servicio de agua potable de calidad, y posteriormente a realizar encuestas de satisfacción del servicio. Se requiere mayor capacitación para generar grupos de trabajo que planteen programas desde una visión participativa para generar estrategias de planeación consistentes con la operación misma y la naturaleza del programa.

A pesar de la carencia metodológica de la evaluación externa realizada, se obtuvo un porcentaje de 64% de aceptación entre la población encuestada. Sin embargo, esta ponderación podría considerarse a modo, ya que simplifica los atributos de un sistema de agua potable de calidad, mismos que están considerados por la ONU, pero que no tienen pesos específicos como los que plantea la evaluación. Por ello, asegurar que 64% es un nivel de aceptación válido sería demasiado arriesgado ya que no se estipula a qué nivel de la Matriz de Indicadores para Resultados podría atribuirse.

Se verificó que existen elementos suficientes para garantizar que se realiza un monitoreo del avance físico y financiero del programa a través de distintos sistemas. A pesar de que se realiza un monitoreo, no se encontró evidencia de este sea consistente para todas las áreas que reciben esta información, asimismo, es mejor integrar un solo sistema que permita generar la información para las demás áreas.

Se observó que se realiza un monitoreo trimestral a los indicadores de desempeño que fueron establecidos en el presupuesto de egresos. Se requiere mayor capacitación para que los procesos de planeación estratégica fundamenten la operación del programa, y no sean simplemente formatos que se integren y pierdan consistencia en diferentes etapas del ciclo presupuestal.

A pesar de que se cuenta con un monitoreo para indicadores de desempeño, no se encontró evidencia documental de que se realice un análisis sobre estos, especialmente en su construcción,

así como la periodicidad de medición. Realizar mesas de trabajo, reuniones hasta determinar un documento que sirva de guía para la mejora en la construcción de los indicadores de desempeño, tanto a nivel fin como a nivel propósito.

Derivado del análisis al documento POA 2016, seguimiento de los indicadores. Se observa que, en primer punto, no se tiene identificado el nivel de la MIR al que pertenece el indicador; este sí mide el desempeño al establecer un Índice eficiencia de la operación del servicio de agua potable, como la razón entre dividir el número de días en los que se distribuyó el volumen de agua requerida y el total de días del estudio. Asimismo, la medición de los indicadores de desempeño es trimestral, y acumulada al final del año, para el primer trimestre se obtuvo un índice de 97.8%, para el segundo, 98.9%, para el tercero 97.83% y para el cuarto, 98%, a razón de estos datos se observa que el comportamiento es nominal y su dimensión es de eficacia.

Por lo anterior es recomendable identificar claramente su vinculación con la MIR a fin de contar con elementos que permitan reconocer que el impacto de las acciones realizadas, en otras palabras, los proyectos que se asocian a este programa, permitan una concatenación lógica para identificar la cadena de generación de valor.

Se ponderó con una calificación de 1 a este programa debido a que este programa cuenta con mecanismos de transparencia delimitados en su Manual de Procedimientos. Se recomienda establecer lineamientos o procedimientos específicos para el programa que permitan rendir cuentas a la población, así como ofrecer mayor transparencia de los recursos del programa.

El programa da seguimiento a indicadores de desempeño a través del documento del Programa Operativo Anual, los cuales dan seguimiento a lo establecido desde el presupuesto de egresos del municipio. No se perciben los resultados sobre los componentes y actividades de la MIR, asimismo, la existencia de dos indicadores diferentes, uno en la MIR y otro en la MML, hace hincapié a que se necesita fortalecer la capacitación y modificar los formatos con que se pide esta información. Además, derivado de lo anterior, no es posible correlacionar con los objetivos y metas del PMD 2016-2018.

Percepción de los beneficiarios

El Pp cuenta con mecanismos propios para el registro de la satisfacción de usuarios, sin embargo, no se encontró evidencia documental de esto. De acuerdo al levantamiento realizado para determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable, los resultados muestran un índice de satisfacción arriba del 70%.

Se observa la ausencia de una medición periódica del grado de satisfacción.

No se encontró evidencia de que el programa tenga mecanismos propios para el registro de satisfacción de los usuarios. Sin embargo, cuenta con un elemento institucional para atender a los usuarios en materia de quejas y sugerencias, con un reporte de resultados de verificación en el

Municipio de Centro con fecha 14 de septiembre de 2016 en el marco del Programa de la Agenda para el Desarrollo Municipal 2016, se identificaron los ítems A.2.3.6 al número de encuestados que están satisfechos con el servicio de agua potable, al existir indicios de alguna evaluación, aunque no propia del programa.

El resultado de las encuestas aplicadas a través de la EGV en el apartado del servicio de agua potable, siempre debe ofrecer la oportunidad de identificar nuevas acciones de mejora, verificar los objetivos alcanzados respecto evaluaciones y mediciones anteriores.

Hasta el momento, además de obtener resultados muy positivos en sus encuestas, la EGV ha dejado una metodología de medición de la satisfacción eficaz que debiera retomarse a nuevas oportunidades de mejora en futuros levantamientos, independientemente de los resultados que pueda aportar este estudio de medición sobre la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de cada programa, también es importante evaluar y mejorar dicho proceso para garantizar su eficiencia y eficacia.

En este tenor, la EGV incluyó en este levantamiento técnicas innovadoras de recolección y sistematización de datos, desarrolladas sobre el análisis de procesos anteriores y de las técnicas de medición expuestas en los términos de referencia. Por lo tanto, la coordinación de este programa deberá estar consciente de la necesidad implementar, fortalecer y mejorar este proceso.

Finalmente, los resultados abren a detalle las observaciones a nivel de localidad y colonia si así lo requieren analizar en las bases de datos que fueron producto del levantamiento. Los objetivos y aspectos de mejora deberán centrarse en los resultados que están por debajo del 70% que para este programa fueron pocos.

Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora

Los ASM requieren ser tratados de una manera especial, debido a que la Unidad Responsable está en proceso de atención de estos. Sin embargo, se han cumplido el 42.9% de los ASM, aunque se requiere que el proceso para garantizar que estos ASM formen parte del trabajo cotidiano, en especial utilizar la formatería estándar que marcan los lineamientos del CONEVAL.

La unidad responsable de la ejecución del programa ha cumplido con el 42.9% de los aspectos susceptibles de mejora, lo que significa que se alcanzó un nivel 1 según la ponderación del CONEVAL. Elaborar los documentos de trabajo para dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora que deriven de la presente evaluación.

El programa ha demostrado que, con base en la implementación de los mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora, se alcanzan las metas establecidas en su programa operativo anual. Fortalecer los procedimientos de planeación para articularlos respecto al ciclo presupuestal, de tal forma que el programa tenga una concatenación lógica para evidenciar que los proyectos alineados al Pp permitan alcanzar el logro del propósito y fin establecido.

INTRODUCCIÓN

En México, la transparencia en la rendición de cuentas y evaluación de resultados el día de hoy es de suma importancia para cualquier gobierno municipal, dado que son ellos quienes tienen a su cargo el buen funcionamiento de los servicios públicos básicos para la población en general; por lo que decididamente se establece la presente evaluación de desempeño como una regulación de los programas federales, su matriz de indicadores y los sistemas de monitoreo fijando el marco de sus objetivos, estrategias y prioridades contenidas en los Planes de Desarrollo Nacional, Estatal y Municipal orientándolos siempre al logro de la eficacia, eficiencia, economía y calidad en su Administración y al impacto social del ejercicio del gasto público.

La Evaluación Específica está definida dentro de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal que emitió el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

Estos programas, al no estar diseñados ni operados de manera convencional como los programas tradicionales de desarrollo social, son utilizados para su Evaluación Específica para programas de cobertura básica en servicios municipales.

Esta Evaluación Específica de Operación y Resultados de Programas Presupuestarios del H. Ayuntamiento de Centro, que contaron con financiamiento de los Fondos III y IV del Ramo General 33, Ejercicio Fiscal 2016 se realiza con la finalidad de medir la calidad y eficacia de los servicios públicos que se brindan a los ciudadanos atendiendo la demanda de la población, generando información que permita tomar decisiones acertadas y certeras.

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN

En 1997 se adicionó el capítulo V denominado “De los Fondos de Aportaciones Federales” a la Ley de Coordinación Fiscal (LCF), el cual se instrumentó a partir del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) para el ejercicio fiscal 1998 a través del Ramo General 33 “Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios”, recursos financieros que la Federación transfiere a las haciendas públicas de los Estados, Distrito Federal, y Municipios, condicionando su gasto a la consecución y cumplimiento de los objetivos que para cada tipo de aportación establece esta Ley.

El artículo 49, fracción V de la LCF señala que “el ejercicio de los recursos a que se refiere el capítulo V de la misma ley, deberá sujetarse a la evaluación del desempeño en términos del artículo 110 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y que los resultados del ejercicio de dichos recursos deberán ser evaluados, con base en indicadores, a fin de verificar el cumplimiento de los objetivos a los que se encuentran destinados los Fondos de Aportaciones Federales, incluyendo, en su caso, el resultado cuando concurren recursos de las entidades federativas, municipios o demarcaciones territoriales de la Ciudad de México”.

Por su parte, la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG), establece en su artículo 79, que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en el ámbito de su competencia, enviarán al Consejo Nacional de Armonización Contable los criterios de evaluación de los recursos federales ministrados a las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales del Distrito Federal así como los lineamientos de evaluación que permitan homologar y estandarizar tanto las evaluaciones como los indicadores estratégicos y de gestión.

El H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco, evaluó a finales de la administración del 2012-2015, sus programas presupuestarios de los ejercicios fiscales 2014 y 2015, de la siguiente manera:

Evaluación de consistencia y resultados:

- Fomento a la educación.
- Urbanización.

Evaluación específica:

- Sistema de agua potable. Incluyó los programas presupuestarios de servicio e infraestructura de agua potable.
- Sistema de drenaje y alcantarillado. Incluyó los programas presupuestarios de servicios e infraestructura de drenaje y alcantarillado.
- Red de alumbrado público.
- Limpieza, recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos. Incluyó los programas presupuestarios de mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos y el de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.

Evaluación de procesos:

- Modernización e innovación gubernamental municipal.

Con fecha 22 de junio de 2016 se constituyó en el H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco, el órgano colegiado denominado Unidad de Evaluación del Desempeño (UED), instancia responsable entre otros temas, de elaborar y dar seguimiento al Programa Anual de Evaluación (PAE), así como dictaminar el procedimiento de contratación de evaluadores externos. La UED está conformada por los titulares de la Dirección de Programación con carácter de Coordinador, así como de la Contraloría Municipal y de las Direcciones de Finanzas y Administración como vocales. La **UED** estableció en su PAE 2016, que una vez concluido el ejercicio fiscal, se realizaría la Evaluación Específica de Desempeño de los Programas Presupuestarios financiados con recursos provenientes de los Fondos III y IV del Ramo General. - Aportaciones Federales para Estados y Municipios, mismos que son el objeto de estudio de la presente evaluación.

Para tal fin, el 30 de diciembre de 2016 el Coordinador de la **UED** realizó invitación a los consultores especializados con presencia en el estado, con base a los términos de referencia formulados para el proyecto, que presentaron sus propuestas de evaluación específica de los programas mencionados. Derivado del análisis de las propuestas recibidas, la UED en sesión de fecha 18 de enero de 2017, acordó asignar el proyecto de evaluación a la Asociación Mexicana de Profesionistas en Auditoría, Consultoría y Especialistas Técnicos, S.C.

MARCO LEGAL DE LA EVALUACIÓN

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 3, 27, 45, 78, 85, 110 y 111 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; numerales Décimo Sexto y Trigésimo de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal; artículo 76 de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Tabasco; 73, 80 y 81 de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios; el H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco publicó los Términos de Referencia para la Evaluación Específica de la Operación y Resultados de los Programas Presupuestarios que Contaron con Financiamiento de los Fondos III y IV del Ramo General 33 correspondientes al ejercicio fiscal 2016.

Como base de ello, la Dirección de Programación, mediante oficio DP/SPL/00142/2017 de fecha 02 de febrero del año en curso, comunica a la Asociación Mexicana de Profesionistas en Auditoría, Consultoría y Especialistas Técnicos, S.C. (AMPACET) que inicie los trabajos para la **Evaluación Específica de operación y resultados de programas presupuestarios del H. Ayuntamiento de Centro, que contaron con financiamiento de los Fondos III y IV del Ramo General 33, Ejercicio Fiscal 2016.**

MARCO TEÓRICO DEL ESTUDIO

Para los efectos de este Informe Ejecutivo de la Evaluación Específica del H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco, se entenderá por:

- I. ASF: Auditoría Superior de la Federación dependiente del H. Congreso de la Unión;
- II. AMPACET: a la Asociación Mexicana de Profesionistas en Auditoría, Consultoría y Especialistas Técnicos S.C.
- III. Consejo: al Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social;
- IV. Dependencias: a todas aquellas que forman parte de la actual administración municipal de acuerdo con el organigrama autorizado para tal efecto;
- V. Entidad: al Honorable Ayuntamiento de Centro, Tabasco;

- VI. Evaluación: al análisis sistemático y objetivo de los programas federales y que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad;
- VII. Marco lógico: a la metodología para la elaboración de la evaluación, mediante la cual describe el fin, propósito, componentes y actividades, así como los indicadores, las metas, medios de verificación y supuestos para cada uno de los objetivos de los programas federales;
- VIII. Programa federal: a los programas relativos a funciones de gobierno y de desarrollo social o económico previstos en el Presupuesto de Egresos de cada ejercicio fiscal;
- IX. Pp: Programa(s) Presupuestario(s);
- X. Sistema de Evaluación del Desempeño: al sistema previsto en los artículos 2, fracción II, y 111 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria;
- XI. Trabajo de campo: al conjunto de actividades que implican desarrollar una serie de acciones para recabar información en el área de influencia o geográfica donde opera el programa federal, mediante la aplicación de encuestas o entrevistas a la población objetivo, inspecciones directas y/o levantamientos en sitio, así como el acopio de aquella información distinta a la de gabinete que se requiera para el mejor desarrollo de las evaluaciones del programa federal, y
- XII. Trabajo de gabinete: al conjunto de actividades que involucra el acopio, organización y análisis de información concentrada en registros, bases de datos, documentación pública y/o información que proporcione la dependencia o entidad responsable de los programas sujetos a monitoreo y evaluación.

El H. Ayuntamiento de Centro, Tabasco, interpretará lo plasmado en el presente documento y resolverá los casos no previstos, en el ámbito de sus respectivas competencias.

FONDOS DEL RAMO 33 A EVALUAR

La evaluación contiene los programas presupuestarios que recibieron financiamiento de los fondos del Ramo General 33 para el ejercicio fiscal 2016; y son enlistados a continuación:

1. Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (Fondo III);
2. Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (Fondo IV);

Ambos Fondos tienen su destino de gasto definido en la Ley de Coordinación Fiscal vigente plasmado en el Artículo 33, Inciso a), Fracción I, en donde se establece que el Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal; agua potable, alcantarillado, drenaje y letrinas, urbanización, electrificación rural y de colonias pobres, infraestructura básica del sector salud y educativo, mejoramiento de vivienda, así como mantenimiento de infraestructura, conforme a lo señalado en el catálogo de acciones establecido en los Lineamientos del Fondo que emita la Secretaría de Desarrollo Social.

Artículo 37 de la Ley de Coordinación Fiscal que las aportaciones federales que, con cargo al Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal, reciban los municipios a través de las entidades y las demarcaciones territoriales por conducto del Distrito Federal, se destinarán a la satisfacción de sus requerimientos, dando prioridad al cumplimiento de sus obligaciones financieras, al pago de derechos y aprovechamientos por concepto de agua, descargas de aguas residuales, a la modernización de los sistemas de recaudación locales, mantenimiento de infraestructura y a la atención de las necesidades directamente vinculadas con la seguridad pública de sus habitantes.

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS A EVALUAR

El Programa Anual de Evaluación 2016 vigente, seleccionó para ser evaluados los siguientes programas presupuestarios del ejercicio fiscal 2016:

CLAVE	PROGRAMA PRESUPUESTARIO
D001	Costo Financiero de la Deuda
E001	Servicio de Agua Potable
E002	Servicio de Drenaje y Alcantarillado
E003	Saneamiento
E049	Mantenimiento y Limpieza a Vialidades
E050	Servicio de Alumbrado Público
F014	Desarrollo Turístico
F015	Apoyo a la Vivienda
F027	Asistencia Social y Atención a Grupos Vulnerables
F028	Fomento a la Salud
F030	Apoyo y Fomento a la Cultura y las Artes
K002	Infraestructura para Agua Potable
K003	Drenaje y Alcantarillado
K005	Urbanización
K009	Puentes
K012	Edificios Públicos
K039	Infraestructura Recreativa
K040	Infraestructura Cultural

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la planeación, operación y resultados del conjunto de programas presupuestarios, con base en los documentos para planeación para el desarrollo municipal y el grado de contribución a la atención del problema sobre el cual pretende incidir cada uno; generando información que retroalimente a los tomadores de decisiones del Municipio de Centro; para mejorar los procesos de planeación, programación, presupuestación y operación de los programas evaluados, potenciando sus resultados e impacto en el bienestar de la población de Centro, Tabasco.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar y valorar los elementos de planeación y orientación a resultados de los programas evaluados;

Analizar la calidad y eficiencia de la operación, seguimiento y control del conjunto de programas evaluados;

Evaluar la calidad y consistencia de las matrices de indicadores para resultados de los programas evaluados;

Medir el grado de contribución de los programas evaluados a la solución del problema al cual atienden; y

Medir el grado de valoración y satisfacción de los beneficiarios de los apoyos, o usuarios de los servicios que brindó cada programa presupuestario.

Evaluar los avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), establecidos en el PAE 2016 del Municipio de Centro.

ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Se establece el alcance de la evaluación específica de los programas presupuestarios en términos de su diseño y su orientación a resultados, a través del análisis de gabinete con la información documental proporcionada por la entidad, así como, encuestas a usuarios y beneficiarios, y complementada con entrevistas a los responsables de los programas presupuestarios del Municipio de Centro, con la finalidad de retroalimentar la planeación, la gestión, el desempeño y resultados de los programas presupuestarios.

La Evaluación Específica se debe realizar mediante trabajo de gabinete, encuestas y con base en la información proporcionada por el Municipio de Centro, con el objetivo de contribuir a la toma de decisiones; la evaluación considera los siguientes temas:

1. Planeación
 - a. Elementos de planeación estratégica.
 - b. Elementos de planeación operativa.
 - c. Uso de resultados de evaluaciones previas.
 - d. Contribución a las metas municipales.
 - e. Enfoque de transversalidad en la planeación de los programas.
 - f. Evaluación del presupuesto.
2. Cobertura y focalización.
 - a. Cuenta con estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo.
 - b. Avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
3. Operación, control y seguimiento.
 - a. Capacidad institucional para la operación de los programas.

- b. Sistemas de información para la operación, seguimiento y control de los programas.
 - c. Eficiencia en la producción de bienes o servicios.
 - d. Cumplimiento de los lineamientos o reglas de operación de los programas.
- 4. Matrices de indicadores para resultados.
 - a. Lógica vertical.
 - b. Lógica horizontal.
 - c. Calidad de los indicadores y medios de verificación.
 - d. Utilización de los resultados de la MIR en la toma de decisiones.
- 5. Principales resultados de los programas presupuestarios.
 - a. Sistemas de monitoreo de indicadores de desempeño.
 - b. Existencia de evaluaciones previas.
 - c. Avance físico y financiero de los programas.
 - d. Principales resultados de los programas.
- 6. La percepción de los beneficiarios.
 - a. Sistemas para el registro de la satisfacción de los beneficiarios o usuarios.
 - b. Medición de la opinión, satisfacción y percepción de los beneficiarios con respecto de los bienes o servicios entregados por los programas presupuestarios.
- 7. Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora.

Con base en la información de cada tema, se elaboró una valoración global del desempeño de cada programa en 2016 resaltando sus principales resultados, fortalezas y retos, así como algunas recomendaciones.

La información para la evaluación fue proporcionada por las unidades del Municipio de Centro que son responsables de cada uno de los programas presupuestarios; de acuerdo a las necesidades planteadas.

1. Planeación.

a. Elementos de planeación estratégica.

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información
 - a. El problema o necesidad se formula como un hecho negativo
 - b. Se define la población que atiende el problema o la necesidad
 - c. Se define el plazo para su revisión y actualización

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El problema tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver,• El problema no cuenta con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cuenta con una de las características establecidas en la pregunta
3	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cuenta con dos de las características establecidas en la pregunta
4	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cuenta con todas las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: 3

Evaluación: De la revisión de la documentación e información proporcionada por las áreas, se establece una ponderación de 3, esto se debe principalmente a la revisión de los documentos Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018, la evaluación específica del Sistema de Agua Potable del Municipio de Centro, Tabasco de 2015, y la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa de Servicio de Agua Potable.

Justificación: La información sobre la identificación del problema es escasa, esta proviene del Plan Municipal de Desarrollo, el cual en su eje 4 menciona que aún falta por atender al 3.03% de viviendas que carecen de agua potable. Asimismo, en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa Servicio de Agua Potable, se formula el problema como un hecho negativo al expresarlo como "Servicio de agua potable insuficiente y de baja calidad". Sin embargo, no define el plazo para la revisión y actualización. Por otra parte, la definición de población por atender no se expresa de una manera correcta ya que en el PDM se considera a las viviendas que carecen del servicio de agua potable, y en la definición del problema, se presentan como usuarios con servicio de agua potable insuficiente o de baja calidad, por lo que es obvio que ya cuentan con el servicio.

Sugerencias: Se requiere generar un documento donde se haga hincapié en la definición de la población a atender, así como la población objetivo con el fin de alinear las acciones y proyectos para integrar la MIR. La definición del problema debe ser consistente con la Matriz de Indicadores del programa presupuestario y los proyectos que de él deriven.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:
 - a. Causas, efectos y características del problema
 - b. Cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema.
 - c. El plazo para su revisión y su actualización

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y • El diagnóstico no cuenta con las características establecidas en la pregunta
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con diagnóstico del problema, y • El diagnóstico cuenta con una de las características establecidas en la pregunta
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y • El diagnóstico cuenta con dos de las características establecidas en la pregunta
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y • El diagnóstico cuenta con todas las características establecidas en la pregunta.

Respuesta: 3

Evaluación: Derivado de la revisión de los documentos de la MML que integran el programa de servicio de agua potable, se cuenta con la identificación de las causas y los efectos que inciden en la solución de la problemática, además, en la sección de análisis de los involucrados se especifica que la magnitud del problema es de 58% de viviendas que tienen un servicio deficiente de agua potable y de baja calidad.

Justificación: De acuerdo a la revisión de la MIR que integra el programa de servicio de agua potable, las dos causas que originan la problemática son la poca presión en las líneas de conducción y deficiente tratamiento de agua. Sobre la primera causa se determinaron tres subcausas que son constantes fugas, tomas clandestinas y falta de concientización del buen uso y

cuidado del agua, sobre la segunda, se determinó que las subcausas son insuficiencia de insumos y reactivos y tarifas y padrón de usuarios desactualizados.

Esto es consistente con información proveniente del Consejo Consultivo del Agua, donde se expresa que en las ciudades se desperdicia aproximadamente 40% del agua por fugas en las redes de abastecimiento y distribución, así como en tomas domiciliarias. Sin embargo, esta información no es consistente con el 3.03% de viviendas sin servicio de agua potable que se manejó en el PDM.

Sugerencias: Integrar en el planteamiento del problema los plazos para la revisión de la MIR y de las metas a alcanzar por la ejecución del programa en un documento normativo para la ejecución del programa presupuestario. Asimismo, se requiere determinar la magnitud del problema y que este sea consistente entre los instrumentos de planeación presentados.

3. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:
 - a. Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
 - b. El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional, y • No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional, y • Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.
-3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en

	<p>la pregunta, y</p> <ul style="list-style-type: none"> • El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.
--	---

Respuesta: 2

Evaluación: Se cuenta con una matriz de alineación de los programas municipales al Plan Nacional de Desarrollo y al Plan Estatal de Desarrollo en el PMD, donde se encuentra el Programa Agua y Drenaje para todos, el cual está alineado al eje 3 del Plan Estatal de Desarrollo y a la meta nacional 3, México Próspero del Plan Nacional de Desarrollo.

Justificación: Derivado de la revisión al Plan Municipal de Desarrollo, se cuenta con una matriz de alineación de los programas a las metas nacionales del Plan Nacional de desarrollo, sin embargo, esta alineación no es exacta ya que se presume que el programa Agua y Drenaje para Todos se refiere al programa presupuestario Servicio de Agua Potable pero no hay un elemento explícito para deducirlo.

Asimismo, esta estructura de programas del Plan Municipal de Desarrollo no es consistente con los programas de la estructura programática de los Programas Presupuestarios, lo que impide la alineación directa del ejercicio de los recursos a las metas del programa del PMD, a pesar de realizarse a través de la definición de la MIR. De igual forma, este programa del PDM pareciera incluir a los programas presupuestarios E001 Servicio de Agua Potable, E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado, E003 Saneamiento, K002 Infraestructura para Agua potable y K003 Drenaje y Alcantarillado, lo que implicaría duplicidad en las acciones.

Sugerencias: Se recomienda agregar la alineación de la MIR del programa Servicio de Agua Potable a las metas nacionales, para identificar la secuencia de contribución estratégica del Programa Presupuestario.

b. Elementos de planeación operativa.

1. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:
 - a. Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
 - b. Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
 - c. Tienen establecidas sus metas.
 - d. Se revisan y actualizan.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Respuesta: 3

Evaluación: Esta ponderación fue obtenida al revisar el Reglamento de la Administración Pública Municipal, donde la Dirección de Programación a través de la Subdirección de Planeación quien en coordinación con las dependencias del Gobierno Municipal deberán evaluar el Programa operativo anual, así como elaborar el informe trimestral de adecuaciones al mismo. Con lo que se establece un procedimiento para realizar la planeación institucional, que sean del conocimiento de los responsables y tienen metas establecidas.

Asimismo, los programas operativos anuales son conocidos por los responsables del proceso del programa, ya que se presentó evidencia de que la entrega de información de avances es enviada por los titulares de las áreas correspondientes.

Por otra parte, derivado de la revisión de los programas operativos anuales que integran el programa de servicio de agua potable, se encontró evidencia de que se establecen metas a alcanzar durante la ejecución del programa.

Justificación: De acuerdo al Reglamento de la Administración Pública Municipal vigente, es atribución de la Subdirección de Planeación, en coordinación con las dependencias del Gobierno Municipal, la evaluación del Programa Operativo Anual, Artículo 127 fracción XII, así como colaborar en la realización de programas especiales, sean sectoriales, regionales de corto o mediano plazo, derivado de esto, el Programa Operativo Anual es considerado un instrumento de planeación a corto plazo, por lo que su elaboración está normada y sigue un procedimiento institucional.

Asimismo, con la documentación entregada por la unidad responsable se observó que los programas operativos anuales son integrados por la Dirección de Programación, instancia superior a la subdirección de Planeación, quien hace entrega de los mismos al ejecutivo municipal para los fines conducentes. Este programa operativo anual acumulado, presenta en su estructura las metas de los programas presupuestarios a un nivel de fin, asimismo se encuentra la información del presupuesto por programa.

Sin embargo, la información por parte de la unidad responsable, se presenta en dos formatos distintos, uno de los cuales solo incluye un cronograma de la realización de las actividades. Este se debe a la naturaleza de las acciones que se desglosan en el programa ya que solo requieren la calendarización sin establecer la cantidad y la unidad de medida de dicha actividad.

Sugerencias: Se recomienda generar un lineamiento más explícito, que contenga formatería estándar para la elaboración del Programa Operativo Anual a fin de homogeneizar la entrega de la información por parte de las áreas responsables del programa presupuestario, el cual deberá contener líneas de acción, unidades de medida, programación de los avances de las metas y criterios de semaforización.

2. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

El propósito del programa de servicio de agua potable, es que la población del municipio del centro recibe un servicio de agua potable suficiente y de calidad, respecto a esto, CONAGUA, a través de los programas federales de agua potable y saneamiento, apoyan el fortalecimiento e incremento de la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a través de los siguientes:

Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, el cual tiene como propósito apoyar el fortalecimiento e incremento en la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con sus dos apartados Urbano (APAU) y Rural (APARURAL) y Apartado de Agua Limpia (AAL).

c. Uso de resultados de evaluaciones previas.

1. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- a. De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b. De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c. Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d. De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.

4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.
---	--

Respuesta: 4

Evaluación: De acuerdo a los aspectos susceptibles de mejora del programa de servicio de agua potable, se toman las 4 características establecidas.

Justificación: El gobierno municipal, formuló el mecanismo de atención a los aspectos susceptibles de mejora en el cual participaron la Dirección de Programación y el Sistema de Agua y Saneamiento, los cuales se ven reflejados en la construcción de la MIR, que determina como causas del problema, poca presión en las líneas de conducción, y deficiente tratamiento de agua. Asimismo, esto permitió establecer las acciones y actividades que permitan mejorar su gestión.

De igual forma, es un proceso institucionalizado en el mecanismo Seguimiento Aspectos Susceptibles de Mejora 2016, de Centro Tabasco, (ASM), en el cual se describe el proceso de seguimiento. Por lo anterior, se presentó evidencia de la participación consensada de los diferentes actores, misma que se ve reflejada también en el análisis de los involucrados de la MIR.

Sugerencia: Se recomienda fortalecer el mecanismo denominado Seguimiento a aspectos susceptibles de mejora 2016, para alinearlos a la normatividad federal a fin de que contengan los elementos mínimos siguientes: 1) Comentarios Generales, 2) Comentarios Específicos, 3) Referencia a las fuentes de información utilizadas, 4) Referencia a las unidades y responsables que participaron en la elaboración.

d. Contribución a las metas municipales.

1. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo considerando que:

- a. Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo, por ejemplo: población objetivo.
- b. El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del Plan Municipal de Desarrollo, y • No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta

2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del Plan Municipal de Desarrollo, y • Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del Plan Municipal de Desarrollo, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del Plan Municipal de Desarrollo, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y • El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo.

Respuesta: 2

Evaluación: El programa establece la relación del propósito: la población del municipio de centro recibe un servicio de agua potable suficiente y de calidad, con el objetivo 16.1 del Plan Municipal de Desarrollo: 16.1. Mejorar el servicio de agua potable para disminuir los riesgos de la salud y elevar la calidad de vida de la población.

Justificación: Derivado de la revisión de la MIR del programa presupuestario, así como del Plan Municipal de Desarrollo, se observa que el programa cuenta con un documento en el que se establece la relación entre el propósito: la población del municipio de centro recibe un servicio de agua potable suficiente y de calidad, con el Objetivo: 16.1. Mejorar el servicio de agua potable para disminuir los riesgos de la salud y elevar la calidad de vida de la población. Sin embargo, al interior del PMD, el programa no es consistente en la definición de los objetivos, ya que se presentan dos diferentes indicadores.

Sugerencias: Se requiere la definición correcta de los objetivos a través de la MIR, lo que implicaría una modificación en los objetivos y metas definidos en el PDM, para que estos sean consistentes durante todo el ciclo presupuestario.

e. Enfoque de transversalidad en la planeación de los programas.

1. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

Existe una vinculación a las metas y objetivos del Plan Nacional, esto se debe a que la alineación de la MIR, considera su contribución al objetivo 16.1 del PMD, el cual forma parte del Programa

Agua y Drenaje para Todos, y este a su vez se encuentra vinculado a la meta 3 del PND, México Próspero. Sin embargo, esta alineación no presenta metas para determinar la contribución marginal a las metas del PND, así como no mostrar de manera explícita la contribución a las estrategias transversales del PND.

2. El programa hace explícito el beneficio diferenciado a hombres y mujeres.

Criterios de Ponderación

- Cumple
- No cumple

Respuesta: No aplica.

Evaluación: No aplica.

Justificación: La prestación del servicio público de agua potable no presenta evidencia de políticas compensatorias de género. Asimismo, en el planteamiento del problema y su estructura analítica, no contienen elementos para hacer una diferenciación explícita entre hombres y mujeres que conlleve a una definición de políticas públicas de género.

Sugerencias: Se requiere realizar la alineación del programa presupuestario a una estrategia transversal que permita vincular los objetivos del programa en un marco de políticas compensatorias de género.

f. Evaluación del presupuesto.

1. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- a. Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- b. Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c. Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).

- d. Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno los conceptos establecidos.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa dos de los conceptos establecidos.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Respuesta: 2

Evaluación: De acuerdo a las cifras preliminares de los momentos contables por programa presupuestario y capítulo del gasto el programa identifica y cuantifica los gastos y desglosa dos conceptos establecidos: Gasto de operación, desglosado en capítulo 3000, con un monto de \$117,751,749.33, capítulo 2000, con un monto de \$43,379,465.71, capítulo 1000, con un monto de \$55,060,563.12; y Gasto de capital, desglosado en capítulo 5000, con un monto de \$83,304.42.

Justificación: La información presentada en las cifras preliminares de los momentos contables por programa presupuestario y capítulo del gasto, se desglosa la información presupuestal a nivel de capítulo del gasto de los proyectos que integran el programa presupuestario. Sin embargo, esta clasificación no satisface enteramente los criterios del CONEVAL ya que no hace explícito el desglose para gasto de mantenimiento y gasto unitario. Sin embargo, es posible determinar los gastos de mantenimiento, ya que la descripción del proyecto Materiales para la reparación de fugas en líneas de agua potable permite identificar este tipo de gasto, que asciende a un monto de \$2,864,970.91, cargado al capítulo 2000.

Por otra parte, los proyectos no están alineados a los componentes, y no es posible determinar el costo de los mismos para proveer bienes y servicios.

Sugerencia: Gracias a que esta información se genera mediante sistema, es posible elaborar un reporte que permita la identificación de acuerdo a los criterios establecidos por el CONEVAL. Asimismo, es importante vincular estos costos a los componentes del programa presupuestario para determinar el costo de la producción de bienes y servicios.

2. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

Del análisis de los momentos contables por programa presupuestario, proyecto y capítulo del gasto para el programa presupuestario Servicio de Agua Potable se encontraron 5 fuentes de financiamiento, tanto estatales, municipales y federales. Las cuales se desglosan de la siguiente manera:

Fuente de Financiamiento	Monto	%
Fortamun	80,076,344.42	36.54%
Ingresos propios	62,567,650.13	28.55%
Estatal	56,842,939.71	25.94%
Ramo 28	12,896,143.34	5.88%
Apoyo Financiero compensable	6,756,975.89	3.08%

De los cuales, el Fortamun es la única fuente que pertenece al Ramo 33, con un 36.54% del total de los recursos ejecutados por el programa.

2. Cobertura y focalización.

a. Cuenta con estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo

1. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a. Incluye la definición de la población objetivo.
- b. Especifica metas de cobertura anual.
- c. Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d. Es congruente con el diseño del programa.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
1	La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas
2	La estrategia de cobertura cuenta con dos de las características establecidas.
3	La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas
4	La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

Respuesta: 2.

Evaluación: De la revisión realizada al documento cobertura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, se aprecia que esta cuenta con dos características establecidas, las cuales son definición de la población objetivo y metas de cobertura anual.

Justificación: El documento de consulta muestra al número de personas beneficiadas directamente por la ejecución del programa, sin embargo, se presentan dos indicadores que no son consistentes entre sí, ya que, de acuerdo a la población beneficiada contra la población reportada por el INEGI por cada localidad, se tiene una cobertura del 39.78%, beneficiada directamente por el Sistema de Agua Potable, mientras que también reporta una cobertura, de 99.47%

Sugerencia: Es necesario que la unidad responsable de la operación de este programa elabore un documento donde se plasme la estrategia de cobertura de manera explícita y considere el crecimiento demográfico natural de la ciudad, a fin de satisfacer la demanda del servicio.

2. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b. Están sistematizados.
- c. Están difundidos públicamente.
- d. Están apegados al documento normativo del programa.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
-------	-----------

1	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

Respuesta: 4.

Evaluación: De la evaluación a la información y documentación proporcionada, se ponderó el cumplimiento en un nivel 4, debido a que presenta el manual de Procedimientos de la Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se establecen procedimientos la elaboración de contrato de adquisición, contrato de arrendamiento y contrato de comodato, los cuales permiten generar bases de datos de los usuarios. Asimismo, en el manual de procedimientos, se muestran la documentación que estandariza la contratación, arrendamiento y comodato.

Por otra parte, estos documentos se encuentran en la página del Ayuntamiento, en el portal de transparencia, los cuales pueden ser consultados en la siguiente página http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia_13_15/indexx.php?opc=7&inc=c&anio=2016

Justificación: Al ser un servicio público, el manual de procedimientos es el documento normativo que provee los insumos básicos de información para la integración de la base de datos de beneficiarios. Asimismo, establece procedimientos estandarizados que son utilizados por la unidad responsable del programa. Estos se encuentran sistematizados, y se muestra en los diagramas de flujo y la descripción de las actividades, cuentan con un fundamento jurídico que ampara la legalidad.

Sugerencias: Se recomienda difundir los criterios de elegibilidad en la página de trámites del ayuntamiento para contribuir a la mejora regulatoria y eficiencia del programa.

b. Avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

1. El programa cuenta con mecanismos de monitoreo de avance físico – financiero durante la ejecución del programa.

Criterios de Ponderación:

- Cumple
- No cumple

Respuesta: Cumple.

Evaluación: El programa presupuestario sí cuenta con mecanismos de monitoreo de avance físico-financiero durante su periodo ejecución, ya que integra el Programa Operativo Anual, los avances de indicadores de gestión, y estos son consistentes en el Manual de Organización presentado.

Justificación: El mecanismo de monitoreo de avance físicos-financieros se expresa en el Manual de Organización de la unidad responsable, como parte de su atribuciones. Asimismo, se integran los Programas Operativos Anuales y el reporte de seguimiento a los avances de los indicadores de desempeño, el cual se reporta a un 98% al cierre del ejercicio fiscal.

Esta documentación carece de elementos suficientes para integrar de manera efectiva el seguimiento a los avances físicos-financieros de los indicadores de la MIR, asimismo, estos se desvinculan al momento. Por otra parte, los Programas Operativos no se presentan la programación de actividades con antelación y únicamente se hace el informe de avance al término de cada trimestre, lo que muestra carencias al momento de realizar la programación.

Sugerencias: Se requiere actualizar la normatividad para que esta permita la integración de los diferentes mecanismos para dar seguimiento explícito a la MIR que se establece como instrumento de planeación.

2. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- Tienen establecidas sus metas.
- Se revisan y actualizan.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
1	Los planes de trabajo anuales tienen una de las características establecidas.
2	Los planes de trabajo anuales tienen dos de las características establecidas.
3	Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.
4	Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Respuesta: 3

Evaluación: Los planes de trabajo anuales tienen tres características establecidas, las cuales son resultados de ejercicios de planeación, al estar integrados en el acuerdo mediante el cual se aprueban los Programas Presupuestarios, y Programa Operativo Anual (POA), con fecha 16 de enero de 2016. Por otra parte, también se cuentan con las metas establecidas a nivel Fin del programa presupuestario.

Justificación: Derivado del análisis al acuerdo mediante el cual se aprueban los Programas Presupuestarios y Programa Operativo Anual (POA), se observó que el Ayuntamiento integra Programas Operativos Anuales como resultado de un ejercicio de planeación de acuerdo a la Ley Orgánica Municipal y el Reglamento de la Administración Pública Municipal. Asimismo, en el desarrollo de los Programas Operativos Anuales se establecen las metas de los indicadores de nivel Fin.

De igual forma, con la información proporcionada se hizo explícito que la unidad responsable de la ejecución del programa informa, a otras instancias, a través de los responsables del programa, los avances registrados.

Sugerencias: Se requiere vincular los programas presupuestarios definidos en el acuerdo con la documentación comprobatoria, para asegurar que la MIR contenga el mismo indicador de desempeño. Al contrastar ambos documentos de evidencias se observó que los indicadores de nivel fin propuestos en la MIR, no son consistentes. Por lo que se requiere fortalecer la estrategia de capacitación para asegurar que la información sea consistente en toda la documentación probatoria.

3. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a. Corresponden a las características de la población objetivo.
- b. Existen formatos definidos.
- c. Están disponibles para la población objetivo.
- d. Están apegados al documento normativo del programa.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con una de las características descritas.

2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

Respuesta: 4.

Evaluación: Derivado del análisis de la documentación presentada como evidencia, se determinó el cumplimiento en un nivel 4, ya que el proceso de contratación, arrendamiento y/o comodato se encuentra definido dentro del manual de Procedimientos de la Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se hacen explícitos los actores responsables de la elaboración del contrato de adquisición, arrendamiento y/o comodato, así como los criterios que debe de cumplir para el correcto registro de las solicitudes de apoyo.

Estos documentos se encuentran en la página del Ayuntamiento, en el portal de transparencia, los cuales pueden ser consultados en la siguiente página http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia_13_15/indexx.php?opc=7&inc=c&anio=2016

Justificación: Se revisó la documentación probatoria presentada por la unidad responsable y se determinó que se definen las características de la población objetivo. Por otra parte, el programa presta un servicio público, razón por la cual el manual de procedimientos es el documento normativo al cual se apega para el registro de solicitudes de apoyo. Asimismo, establece procedimientos estandarizados que son utilizados por la unidad responsable del programa, y estos se encuentran sistematizados, además, se muestra en los diagramas de flujo la descripción de las actividades, las cuales cuentan con un fundamento jurídico que ampara su legalidad.

Sugerencias: Se recomienda difundir los trámites y la documentación necesaria para realizar el registro de solicitudes de apoyo en la página de trámites del ayuntamiento para contribuir a la mejora regulatoria y a la eficiencia del programa.

3. Operación, control y seguimiento.

a. Capacidad institucional para la operación de los programas.

1. Existe una unidad responsable de la ejecución de este programa.

Criterios de Ponderación

- Existe
- No existe

Respuesta: Existe.

Evaluación: De acuerdo al Reglamento de la Administración Pública Municipal, se cuenta con la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento (SAS), el cual es la unidad responsable de la ejecución del programa presupuestario.

Justificación: La Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento (SAS), tiene las atribuciones de planear y programar coordinadamente con las dependencias de los gobiernos Federal, Estatal y Municipal, las obras para el abastecimiento de agua a los centros de población e industrias, alcantarillado y control de contaminación del agua en el Estado, para lo cual contiene una estructura orgánica definida. Asimismo, se cuenta con el Manual de Organización de la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento (SAS).

Sugerencias: Se requiere anexar a los documentos mencionados los apartados del periódico oficial o gaceta municipal, donde se valide la publicación de dichos documentos.

2. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

El SAS enfrenta problemas relacionados a la falta de recursos, tanto propios como Federales, para la inversión en infraestructura. Asimismo, se requiere fortalecer la gestión y la planeación a largo plazo para constituirse como un organismo operador de agua que se mantenga en números rojos. Por otra parte, la capacitación de la estructura organizacional, técnica y comercial es fundamental, ya que este sistema requiere de personal calificado para su operación y mantenimiento.

Como problemas externos, se ha manifestado que existe una muy baja disposición para el mantener al corriente los pagos de los usuarios, fenómeno que genera un círculo vicioso de falta de capital para la mejora del sistema redundando en la mala calidad del servicio.

Por último, se requiere de la actualización del marco jurídico que sea adecuado a la realidad y a las necesidades de operación del sistema.

b. Sistemas de información para la operación, seguimiento y control de los programas.

1. Existen sistemas de información para la operación, seguimiento y control del programa.

Criterios de ponderación

- Existe
- No existe

Respuesta: Existe.

Evaluación: Se presentó evidencia comprobatoria, donde se observó que el SAS remite información a la Contraloría Municipal para cumplir con los lineamientos para capturar los Avances Físicos del ejercicio del gasto público.

Justificación: A pesar de que la evidencia es suficiente para comprobar la existencia de sistemas de información para la operación, seguimiento y control de los programas. No se encontró con evidencia documental, entregada por el área responsable o en la página del Ayuntamiento sobre el lineamiento que describa las características del sistema.

Sugerencias: Se requiere complementar la evidencia, y se deja como una recomendación mejorar los canales de comunicación para evitar falta de información que justifique la existencia de los sistemas.

2. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- a. Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c. Están sistematizados.
- d. Están difundidos públicamente.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen dos de las características establecidas.

3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.

Respuesta: 4.

Evaluación: Derivado de la revisión de la información y documentación proporcionada, se ponderó el cumplimiento en un nivel 4, debido a que presenta el manual de Procedimientos de la Coordinación de Sistema de Agua y Saneamiento Municipal, donde se establece el procedimiento de atención y apoyo técnico a una demanda ciudadana. Asimismo, en el manual de procedimientos, se muestran la documentación que estandariza la contratación, arrendamiento y comodato.

Estos documentos se encuentran en el portal de transparencia del Ayuntamiento, para ser consultados en la siguiente página electrónica http://villahermosa.gob.mx/ayuntamiento/transparencia_13_15/indexx.php?opc=7&inc=c&anio=2016

Justificación: La presentación del Manual de Procedimientos demuestra que existe un mecanismo documentado para verificar el procedimiento de recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo de parte de los beneficiarios a través del procedimiento Atención a una demanda ciudadana. Asimismo, en el objetivo del procedimiento se establece que este permite dar cumplimiento en tiempo y forma con lo requerido en una demanda ciudadana: falta de agua potable y apoyo con agua en pipas (entre otros). De igual forma, la sistematización se observa al tener bitácoras de demanda y oficios para su información y cumplimiento. Por último, estos se encuentran difundidos públicamente a través de la página de transparencia del Ayuntamiento.

Sugerencias: Se recomienda incluir en los manuales de procedimientos, una hoja que valide que esté fue aprobada por las instancias correspondientes, como puede ser el acta de cabildo o las publicaciones en el periódico oficial donde se hayan realizado las mismas.

3. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

- a. Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c. Están sistematizados.
- d. Están difundidos públicamente.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

Respuesta: 3

Evaluación: Se presentó como evidencia el Manual de Procedimientos de la Coordinación de Agua Potable. Gracias a ello se observa que los procedimientos están estandarizados, sistematizados y difundidos públicamente. Sin embargo, no se incluyen los criterios para la contratación del servicio de agua potable.

Justificación: Dentro del Manual de Procedimientos presentado por la Coordinación de Agua Potable, se encuentran los procedimientos de elaboración de contrato de adquisición, elaboración del contrato de arrendamiento y elaboración del contrato de comodato. Estos muestran características donde se aprecia la estandarización y la creación de bases de datos a partir de la revisión del área de Contrato.

Sugerencia: Es pertinente formalizar el procedimiento para el otorgamiento de apoyos, los cuales deben incluir los criterios de elegibilidad, así como incidir en la mejora regulatoria al establecer la simplificación administrativa para la elaboración de los diferentes tipos de contrato a través de una ventanilla digital.

4. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

- c. Están sistematizados.
- d. Son conocidos por operadores del programa.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

Respuesta: 4

Evaluación: Derivado de la revisión de la evidencia documental se establece una ponderación de 4 al existir procesos documentados de seguimiento a la ejecución de acciones que permiten identificar si están se realizan acorde a lo establecido con los documentos normativos. Además, son documentos que se utilizan para todas las áreas de la administración pública, por lo que están estandarizados, asimismo, son sistematizados en el sistema del SICAFI, SIAM y Alpha. De igual forma, son conocidos por los operadores del programa ya que son estos quienes deben enviar la información a las distintas normativas para su integración en los diversos sistemas.

Justificación: Para ello, la Coordinación del Sistema de Agua Potable, cuenta con el Programa Operativo Anual, el Seguimiento a los Indicadores de Gestión y Estratégicos y el seguimiento a las metas de la obra o acción. En el SICAFI, se informa sobre la evaluación de proyectos a nivel de avance físico con corte a cierta fecha establecida, asimismo en el SIAM se verifica la suficiencia y momentos del gasto del programa, y en el sistema Alpha, se detalla la MIR. De igual forma, el conocimiento por parte de los operadores del programa proviene de la documentación donde se informa a las diferentes instancias de control del Ayuntamiento que el programa presenta avances, tanto físicos como financieros.

Sugerencia: Se requiere integrar los procesos de seguimiento de ejecución de obras en un solo sistema, ya que la normativa sobrecarga de procedimientos el monitoreo de avance, tanto de gestión como estratégico, y pueden generar discrepancias entre los mismos reportes.

5. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a. Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- b. Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c. Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d. Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none">• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

Respuesta: 3

Evaluación: Se ponderó con una calificación de 3 a esta pregunta, debido a que la Coordinación del SAS, mostró evidencia de que existe una aplicación informática institucional para la captura de información la cual establece un periodo y fecha límite para su actualización.

Estos sistemas permiten, tanto a los usuarios, como a los tomadores de decisiones, contar con información integrada de sus propios proyectos y programas presupuestarios, respecto a sus avances físicos y financieros. Sin embargo, al ser ellos mismos los generadores de la información, la confiabilidad requiere procesos de verificación y validación.

Asimismo, también se ha observado que existe una sobrecarga en el seguimiento de la información, ya que existen diferentes formatos los cuales presentan una posibilidad muy grande de presentar cifras distintas, además que requieren considerar el ciclo presupuestario completo.

Justificación: A partir de la evidencia documental presentada, se observó el Manual de Procedimientos de la Contraloría Municipal y de la Dirección de Programación, a partir de los cuales se detallan los procedimientos para la captura en los sistemas SIAM, SICAFI y Alfa. Como se ha repetido, la captura de la información requiere de validaciones constantes ya que en casos de desorganización es muy común encontrar que esta varíe de un momento a otro. Asimismo, se tienen fechas límite, pero estas no están consideradas dentro del Manual de Procedimientos, por lo que se recurre a los oficios para hacer recordatorios para la captura.

Sugerencia: De la revisión realizada se observó que existen diversas solicitudes de información. Esto es un fenómeno común entre organismos públicos que empiezan a generar sistemas de información a partir de aplicaciones informáticas.

Estos sistemas muchas veces son creados por petición de una unidad responsable con el fin de contar con información que sea de utilidad propia y con las características específicas para sus fines. Sin embargo, no es sano para un sistema sobrecargarse de sistemas. A partir de esto, la realización del POA, de los expedientes técnicos, del llenado del SICAFI, de los registros contables, aunque no son innecesarios, es prudente validar la pertinencia de cada uno de ellos y su posible integridad.

c. Eficiencia en la producción de bienes o servicios.

1. Existen Diagramas de Flujo del proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (Componentes), así como los procesos clave en la operación del programa.

Criterios de Ponderación:

- Existen
- No existen

Respuesta: Existen.

Evaluación: La evidencia presentada es suficiente para acreditar la existencia de diagramas de flujo que den cuenta del proceso general para cumplir con el servicio, alineado a la MIR.

Justificación: Se presentaron como evidencia el Manual de Procedimientos de la Coordinación del SAS, los cuales presentan diagramas de flujo para los procedimientos administrativos, pero estos no son consistentes para describir el proceso general que sigue el programa para generar el servicio de agua potable.

Sugerencias: Es necesario que el Programa Presupuestario cuente con lineamientos o reglas de operación específicos donde se haga explícito el procedimiento a través de diagramas de flujo donde se cumpla con los componentes establecidos en la MIR.

d. Cumplimiento de los lineamientos o reglas de operación de los programas.

1. Existe evidencia documental sobre el cumplimiento de los lineamientos o reglas de operación del programa.

Criterios de Ponderación:

- Existen
- No existen

Respuesta: Existen.

Evaluación: La evidencia presentada es suficiente para acreditar la existencia sobre el cumplimiento de reglas de operación o reglas de operación del programa.

Justificación: La evidencia se refiere al cumplimiento y avances de los indicadores de gestión y estratégicos, así como el cumplimiento de informes en el SICAFI.

Sugerencias: Es necesario que el Programa Presupuestario cuente con lineamientos o reglas de operación específicos donde se haga explícito el seguimiento a la MIR.

4. Matrices de indicadores para resultados.

a. Lógica vertical.

1. La MIR del programa contiene una lógica vertical para asegurar el cumplimiento de los objetivos a partir de la MML.

Ponderación de Criterios:

- Cumple
- No cumple

Respuesta: Cumple.

Evaluación: Las actividades enlistadas, permiten generar los componentes mayor presión en las líneas de conducción, y eficiente tratamiento de agua. Estos componentes, sí tienen una incidencia directa en el logro del propósito que es que la población reciba un servicio de agua potable suficiente y de calidad. Por otra parte, el Fin del Programa, implica la coparticipación de muchos otros programas.

Justificación: Las actividades disminución de fugas, regularizar las tomas clandestinas detectadas y concientizar a los usuarios sobre el buen uso y cuidado del agua tienen una incidencia directa sobre el componente presión en las líneas de conducción aumentadas. Por otra parte, las

actividades de contar con suficiencia de insumos y reactivos, así como la actualización de las tarifas y padrón de usuarios, no permitirían cumplir un tratamiento de agua eficiente establecido como componente. Estos componentes si permiten lograr el objetivo planteado. Finalmente, el propósito permite contribuir al ordenamiento territorial, infraestructura y desarrollo ambiental sustentable mediante un buen servicio de agua potable, estos niveles no son plenamente consistentes debido a que no se permite separar los efectos a largo plazo del programa.

Sugerencias: El programa tiene elementos suficientes de lógica vertical, sin embargo, existen elementos que deben ser revisados para garantizar su consistencia y evaluación a través del tiempo.

b. Lógica horizontal.

1. La MIR del programa contiene una lógica horizontal para asegurar el cumplimiento de los objetivos a partir de la MML.

Criterios de Ponderación:

- Cumple
- No cumple

Respuesta: Cumple

Evaluación: Se decide establecer una ponderación de cumplimiento ya que el documento presentado sí presente la mayoría de características necesarias de lógica horizontal, ya que sí existe concordancia entre el indicador, el medio de verificación y los supuestos, aunque no la exista en el resumen narrativo y el indicador.

Justificación: La MIR del Pp no presenta lógica horizontal desde el resumen narrativo hasta los supuestos, ya que el propósito de contribuir al ordenamiento territorial, infraestructura y desarrollo ambiental sustentable mediante un buen servicio de agua potable, no es consistente con el indicador que mide el índice de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio de agua potable en Centro; sin embargo, sí existe consistencia con el medio de verificación y el supuesto establecido. De igual forma, el nivel de propósito presenta carencias en la lógica horizontal al no ser consistente entre el resumen narrativo y el indicador. Situación que se corrige después con los medios de verificación y los supuestos.

Sugerencias: Es necesario fortalecer la capacitación en la definición de indicadores para los diferentes niveles de la MIR, ya que el programa está bien diseñado, pero aún presenta carencias elementales que pueden dar como resultado que no se logren los objetivos.

c. Calidad de los indicadores y medios de verificación.

1. Los indicadores cuentan con criterios CREMA para su construcción.

Criterios:

- Cumple
- No cumple

Respuesta: No Cumple

Evaluación: Los indicadores no son consistentes con los criterios de Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreable, Adecuado.

Justificación: No se presentó evidencia de usar un formato para evaluar los criterios de CREMA al momento de establecer indicadores.

Sugerencias: Se anexa el siguiente formato para que, durante trabajo participativo, las unidades responsables, desarrollen indicadores, que además de permitir alcanzar el objetivo, cumplan con los criterios CREMA.

2. Los indicadores mantienen consistencia con los medios de verificación y estos son suficientes para monitorear su avance.

Criterios:

- Cumple
- No cumple

Respuesta: Cumple.

Evaluación: Se determinó establecer un criterio de cumplimiento ya que sí existe evidencia de que los medios de verificación son consistentes para validar la información de los indicadores, sin embargo, los avances registrados por estos no son claros ni pertinentes para monitorear el avance.

Justificación: Existencias deficiencias al momento de establecer la lógica horizontal del programa, ya que los objetivos planteados, no son producto de la operación del programa y se realizan como un mero formato. Se requiere vincular con los productos generados por el programa y especialmente que permitan rastrear el desarrollo de los componentes.

Sugerencias: Fortalecer la capacitación para elaborar mejores MIR, que, además, permitan monitorear el avance del Pp respecto a los proyectos sin importar si son de inversión o de gasto corriente.

3. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Algunas de las Actividades de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
2	<ul style="list-style-type: none">Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
3	<ul style="list-style-type: none">Algunas de las Actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
4	<ul style="list-style-type: none">Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

Respuesta: 4

Evaluación: La Unidad Responsable, presentó un documento que cuenta con una MIR del programa presupuestario donde se establecen los elementos, de resumen narrativo de Fin, Propósito, Componentes y Actividades.

Justificación: En este punto, se verifica que, si existe un documento formal donde se haya establecido una MIR para el Pp, de acuerdo a la documentación proporcionada por el área responsable, se encontró que este documento se elaboró en formato Excel, con una pestaña de nombre MIR, donde se identificaron los elementos requeridos, y además estas se encuentran definidas en el manual de procedimientos para proporcionar agua a los habitantes de centro.

Sugerencias: Es necesario establecer un procedimiento de administración gerencial para unificar criterios en tanto al momento de establecer los manuales de procedimientos, o bien, establecer Reglas de Operación del Programa para que este funcione y sea consistente con la MIR que elabora la unidad responsable.

4. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- Nombre.
- Definición.
- Método de cálculo.
- Unidad de Medida.
- Frecuencia de Medición.

- f. Línea base.
- g. Metas.
- h. Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Del 0% al 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Del 50% al 69% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Respuesta: 4

Evaluación: Derivado de la revisión de la documentación entregada por el SAS, se cuenta con un archivo Excel, con una pestaña de nombre MML. De la cual se observan las fichas de indicadores para cada nivel de la MIR, con lo cual del 85 al 100% de las fichas técnicas tienen las características establecidas.

Justificación: A pesar de esta información, se requiere mayor capacitación al momento de la elaboración de la MIR. Ya que esta cuenta con la información requerida pero no es consistente con otros elementos del proceso del Presupuesto basado en Resultados. Si se incluyen los elementos listados, y se reconoce la labor del área, sin embargo, esta queda completamente desvinculada de la programación y de la operación del programa ya que estos indicadores no permiten dar seguimiento a la ejecución y mucho menos realizar la evaluación.

Sugerencia: Establecer formalmente los procedimientos para la elaboración de fichas técnicas de acuerdo a los criterios mencionados y verificar que sean consistentes para dar monitoreo y evaluación al Programa Presupuestario.

5. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a. Cuentan con unidad de medida.
- b. Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c. Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• Del 0% al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">• Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">• Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none">• Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Respuesta: 2

Evaluación: En la MML, se aprecia que existe una meta, definida como un índice, y esta fue factible de alcanzar, ya que el programa registró un avance del 97.8% de la meta planteada.

Justificación: En el documento MML proporcionado por la unidad responsable del programa, se observó que, en todos los niveles de la MIR, se encuentran indicadores que presentan unidades de medida y establecen medidas factibles de alcanzar. Si no se calificó con su máxima puntuación es debido a que los indicadores no permiten monitorear el avance y logro de los diferentes niveles de la MIR, lo cual representa una falla muy importante en el ciclo presupuestal.

Sugerencia: En necesario fortalecer la capacitación para la elaboración de la MIR y sus diferentes documentos asociados ya que existen carencias en la información, ya que no es consistente en todos sus documentos normativos.

d. Utilización de los resultados de la MIR en la toma de decisiones.

1. El programa utiliza informes de evaluaciones externas para la toma de decisiones:

- a. De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- b. De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c. Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d. De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
1	El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.
2	El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene dos de las características establecidas.
3	El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.
4	El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

Respuesta: 3

Evaluación: Con el fin de mejorar en el desempeño del programa, la unidad responsable integró siete documentos que responden a diferentes aspectos susceptibles de mejora, derivados de evaluaciones externas anteriores. De estos, se realizó en análisis de que la toma de decisiones para la ejecución del programa es a partir de los resultados de dichas evaluaciones, en especial en el punto de regularizar a usuarios para incrementar los ingresos. De igual forma, este proceso se realiza de forma institucionalizada, evidenciado en los diferentes oficios que se envían a las áreas de coordinación de la programación del Ayuntamiento.

Justificación: El programa utilizó diferentes mecanismos para hacer uso de los informes de evaluaciones externas realizadas. Esto significó que existieran elementos para la toma de decisiones con base a los resultados obtenidos previamente, de igual forma, se siguió un procedimiento, evidenciado en diferentes oficios que prueban que hubo comunicación intersecretarial, sin embargo, esto no se ve reflejado en ningún procedimiento establecido en un documento formal específico.

Por otra parte, se definieron acciones y actividades a fin de mejorar la gestión y/o resultados, de estos se puede observar que el SAS, emitió un documento al área de Programación con el

propósito de presentar mejores acciones en el tema de regularización de usuarios con tomas clandestinas. Esto, además, evidenció que el proceso se realiza de manera consensada y es participativo para elaborar mejores estrategias.

Sugerencias: Es necesario que las evaluaciones externas permitan mejorar el desempeño y los resultados del programa, para ello, se requiere que toda la documentación se encuentre explícita en los manuales de procedimientos, ya que estos carecen de un procedimiento para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora determinados por la evaluación.

5. Principales resultados del programa presupuestario.

a. Sistemas de monitoreo de indicadores de desempeño.

1. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:
 - a. Es oportuna.
 - b. Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
 - c. Está sistematizada.
 - d. Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
 - e. Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con una o dos de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con tres de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

Respuesta: 2

Evaluación: El Pp cuenta con elementos para determinar que la información recolectada para monitorear el desempeño es oportuna, ya que se le da un seguimiento trimestral, de igual forma, está sistematizada para contar con un sistema de indicadores de desempeño, y de igual forma está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Justificación: Se tiene el Programa Operativo Anual, el cual da seguimiento a los indicadores de desempeño, de igual forma, con la documentación presentada, se evidencia el uso de sistemas de información para su monitoreo constante, y la formulación de oficios a diferentes instancias que controlan el ciclo presupuestal, nos da información sobre lo oportuna que esta es.

Sugerencia: A pesar de lo anterior, es recomendable fortalecer los lineamientos del programa que permitan establecer de manera explícita el procedimiento para la recolección de información para el monitoreo de los indicadores de desempeño que sean responsabilidad del área ejecutora.

2. El programa cuenta con sistemas de monitoreo para los indicadores de desempeño

Criterios

- Existe
- No existe

Respuesta: Existen

Evaluación: De acuerdo a la información proporcionada por la unidad responsable, el programa reporta información a diferentes sistemas de información, como son el SIAM, SICAFI y Alpha.

Justificación: La unidad responsable presentó información correspondiente a la entrega de información a la Contraloría Municipal, para cumplir con el sistema SICAFI, a través del cual es posible obtener información del avance físico – financiero del programa, mientras que mediante el seguimiento al presupuesto de egresos se reportan los indicadores de desempeño.

Sugerencia: Los indicadores de desempeño presentan ciertas inconsistencias, ya que no son los mismos en diferentes sistemas de monitoreo, es necesario fortalecer la construcción de indicadores para verificar mejor el grado de cumplimiento.

3. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a. Con indicadores de la MIR.
- b. Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c. Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d. Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Para el programa de agua potable, se cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados, una Matriz de Marco Lógico, un seguimiento a indicadores de desempeño de la subdirección de Programación y los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo. Derivado de estos elementos, se observó que los niveles de Fin y Propósito son inconsistentes en estos documentos y su alineación es endeble. Para corregir este error se requiere mayor capacitación en materia de Planeación Estratégica, pero aún más, tratar de ordenar los procedimientos ya que, una fortaleza de este programa es la normatividad con la que cuenta para realizar su trabajo, sin embargo, esta no mayor fuerza al momento de remitir información sin las características necesarias para realizar un proceso de planeación, programación, ejecución, seguimiento y evaluación.

De igual forma, el programa tiene una evaluación externa realizada el año pasado, sin embargo, esta presenta carencias metodológicas que no permiten dar un acercamiento a la medición real del objetivo del programa, asimismo, no se tiene establecido si este es un buen objetivo.

b. Existencia de evaluaciones previas.

1. El programa ha sido evaluado previamente por instancias externas.

Criterios:

- Existen evaluaciones previas al programa presupuestario
- No existen evaluaciones previas al programa presupuestario

Respuesta: Existen evaluaciones previas.

Evaluación: De la documentación presentada por la unidad responsable, se determinó que sí se realizaron evaluaciones externas al programa, las cuales fueron elaboradas por un empresa ajena al Ayuntamiento y con una metodología establecida de acuerdo a los parámetros del Programa Anual de Evaluación, vigente en ese entonces.

Justificación: A pesar de que sí existe una evaluación previa del programa. El tipo de evaluación no es consistente con la metodología que establece el CONEVAL para la evaluación de programas presupuestarios.

Sugerencias: Se requiere que los nuevos Programas Anuales de Evaluación, presenten Términos de Referencia que garanticen el cumplimiento de la metodología para la evaluación del CONEVAL.

2. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a. Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.

- b. La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
- c. Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

Análisis Preliminar

Ponderación según Coneval

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa y tiene(n) una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) todas las características establecidas.

Respuesta: 1

Evaluación: La evaluación practicada fue denominada “Evaluación Específica”, sin embargo, durante la redacción del informe final se enmarca como una “Evaluación del Desempeño”. Por otra parte, la metodología se circunscribe a determinar la importancia de un servicio de agua potable de calidad, y posteriormente a realizar encuestas de satisfacción del servicio.

Justificación: La evaluación externa practicada a este programa, carece de una metodología de acuerdo al CONEVAL y hace demasiado hincapié en la formulación del análisis de la percepción de

los beneficiarios a pesar de que durante la elaboración de la misma se mostró que el personal entrevistado no conoce el proceso de planeación estratégica. De igual forma, la percepción obtenida con esta evaluación registró un puntaje de 64%. Este indicador es consistente con la Matriz de Indicadores para Resultados, pero no lo es con la Matriz de Marco Lógico, de ahí que exista un error en la conceptualización de ambas matrices ya que la literatura maneja de manera indistinta esos términos para el mismo formato.

Sugerencia: Se requiere mayor capacitación para generar grupos de trabajo que planteen programas desde una visión participativa para generar estrategias de planeación consistentes con la operación misma y la naturaleza del programa.

3. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta: A pesar de la carencia metodológica de la evaluación externa realizada, se obtuvo un porcentaje de 64% de aceptación entre la población encuestada. Sin embargo, esta ponderación podría considerarse a modo ya que simplifica los atributos de un sistema de agua potable de calidad, mismos que están considerados por la ONU, pero que no tienen pesos específicos como los que plantea la evaluación. Por ello, asegurar que 64% es un nivel de aceptación válido sería demasiado arriesgado ya que no se estipula a qué nivel de la Matriz de Indicadores para Resultados podría atribuirse.

c. Avance físico y financiero de los programas.

1. Se realiza el monitoreo del avance físico y financiero del programa.

Criterios

- Si se realiza
- No se realiza

Respuesta: Si se realiza.

Evaluación: Derivado del análisis de la información proporcionada por el área responsable, se verificó que existen elementos suficientes para garantizar que se realiza un monitoreo del avance físico y financiero del programa a través de distintos sistemas que se tienen.

Justificación: Gracias a los oficios que se tienen de envío de información a la Contraloría, a la Dirección de Programación, así como internos donde se solicita el reporte de avance físico y financieros de las obras y/o proyectos que integran el programa.

Sugerencias: A pesar de que se realiza un monitoreo, no se encontró evidencia de este sea consistente para todas las áreas que reciben esta información, asimismo, es mejor integrar un solo sistema que permita generar la información para las demás áreas.

d. Principales resultados de los programas.

1. Se realiza el monitoreo de los indicadores de desempeño

Criterios

- Si se realiza
- No se realiza

Respuesta: Si se realiza

Evaluación: Derivado de la información integrada por la unidad responsable, se observó que se realiza un monitoreo trimestral a los indicadores de desempeño que fueron establecidos en el presupuesto de egresos.

Justificación: El SAS integra un reporte del indicador Índice de Eficiencia de la operación del servicio de agua potable, mismo que se reporta en la Matriz de Marco Lógico, pero es inconsistente con el definido en la Matriz de Indicadores para Resultados.

Sugerencias: Se requiere mayor capacitación para que los procesos de planeación estratégica fundamenten la operación del programa, y no sean meros formatos que se integren y pierdan consistencia en diferentes etapas del ciclo presupuestal.

2. Se realiza un análisis del resultado de los indicadores de desempeño

Criterios

- Si se realiza
- No se realiza

Respuesta: No se realiza.

Evaluación: A pesar de que se cuenta con un monitoreo para indicadores de desempeño, no se encontró evidencia documental de que se realice un análisis sobre estos, especialmente en su construcción, así como la periodicidad de medición.

Justificación: De acuerdo a la revisión de la evidencia documental no se encontraron fundamentos para pensar que la unidad responsable realiza un ejercicio donde participen funcionarios y actores clave en el proceso para mejorar su desempeño.

Sugerencias: Realizar mesas de trabajo, reuniones hasta determinar un documento que sirva de guía para la mejora en la construcción de los indicadores de desempeño, tanto a nivel fin como a nivel propósito.

3. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Derivado del análisis al documento POA 2016, seguimiento de los indicadores. Se observa que, en primer punto, no se tiene identificado el nivel de la MIR al que pertenece el indicador; este sí mide el desempeño al establecer un Índice eficiencia de la operación del servicio de agua potable, como la razón entre dividir el número de días en los que se distribuyó el volumen de agua requerida y el total de días del estudio. Asimismo, la medición de los indicadores de desempeño es trimestral, y acumulada al final del año, para el primer trimestre se obtuvo un índice de 97.8%, para el segundo, 98.9%, para el tercero 97.83% y para el cuarto, 98%, a razón de estos datos se observa que el comportamiento es nominal y su dimensión es de eficacia.

Por lo anterior es recomendable identificar claramente su vinculación con la MIR a fin de contar con elementos que permitan reconocer que el impacto de las acciones realizadas, en otras palabras, los proyectos que se asocian a este programa, permitan una concatenación lógica para identificar la cadena de generación de valor.

4. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a. Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b. Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c. Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d. La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las

	características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

Respuesta: 1

Evaluación: Se ponderó con una calificación de 1 a este programa debido a que este programa cuenta con mecanismos de transparencia delimitados en su Manual de Procedimientos.

Justificación: Se presentaron documentos normativos de la unidad responsable, y a pesar de que el Manual de Procedimientos cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información, el programa no cuenta con Reglas de Operación propias o Lineamientos específicos que den cuenta de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas explícitos de acuerdo a los criterios establecidos por el CONEVAL.

Sugerencias: Se recomienda establecer lineamientos o procedimientos específicos para el programa que permitan rendir cuentas a la población, así como ofrecer mayor transparencia de los recursos del programa.

5. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, ¿cuáles han sido sus resultados?

Análisis Preliminar

Ponderación del CONEVAL:

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin o de

	Propósito.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. • Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

Respuesta: 2

Evaluación: El programa da seguimiento a indicadores de desempeño a través del documento del Programa Operativo Anual, los cuales dan seguimiento a lo establecido desde el presupuesto de egresos del municipio.

Justificación: Se otorga una ponderación de 2 debido a que los indicadores de desempeño establecidos en el presupuesto de egresos del municipio muestran un resultado de 98%, asimismo, estos indicadores no son consistentes con los indicadores que componen la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario que maneja la unidad responsable.

Sugerencia: No se perciben los resultados sobre los componentes y actividades de la MIR, asimismo, la existencia de dos indicadores diferentes, uno en la MIR y otro en la MML, da hincapié a que se necesita fortalecer la capacitación y modificar los formatos con que se pide esta información. Además, derivado de lo anterior, no es posible correlacionar con los objetivos y metas del PMD 2016-2018.

6. La percepción de los beneficiarios.

- Sistemas para el registro de la satisfacción de los beneficiarios o usuarios.
- Medición de la opinión, satisfacción y percepción de los beneficiarios con respecto de los bienes o servicios entregados por los programas presupuestarios.

Se observa la ausencia de una medición periódica del grado de satisfacción.

No se encontró evidencia de que el programa tenga mecanismos propios para el registro de satisfacción de los usuarios. Sin embargo, cuenta con un elemento institucional para atender a los usuarios en materia de quejas y sugerencias, con un reporte de resultados de verificación en el Municipio de Centro con fecha 14 de septiembre de 2016 en el marco del Programa de la Agenda para el Desarrollo Municipal 2016, se identificaron los ítems A.2.3.6 al número de encuestados que

están satisfechos con el servicio de agua potable, al existir indicios de alguna evaluación, aunque no propia del programa.

Determinación de la población de estudio

La población objetivo está conformada por los habitantes en zonas donde se brinda el servicio de **Agua Potable** y en viviendas afectadas directa e indirectamente por alguna obra realizada en la zona donde se localiza.

Selección de programas a considerar en el estudio

Para la selección de los proyectos se realizó un análisis previo de gabinete en el que se verificó si cada proyecto cumplía con las características para poder ser evaluado, alineando los programas a cada eje definiendo el tipo de instrumento con que se obtendría la información, resultado del análisis se elaboraron los instrumentos de encuestas en versiones distintas que son la Encuesta General de Viviendas que incluye los **servicios de Agua Potable**, con los factores que determinaron la factibilidad en:

- Vigencia
- Impacto Económico
- Relevancia
- Estatus de la obra (excluyendo a los estatus no iniciado y las canceladas)

La selección de la muestra de la Encuesta General de Vivienda, se realizó de manera independiente en cada servicio brindado, el procedimiento de selección varía dependiendo de la zona de afluencia o aplicación del servicio, para este programa se proporcionó información relevante para la programación como el reporte sistema de Autoevaluación, Avances Físicos al Sistema al 31 de diciembre de 2016, Lista de Programas Presupuestarios y Expedientes Técnicos de los programas.

Determinación del diseño y marco muestral

El Diseño Muestral se caracteriza por ser probabilístico, por lo cual los resultados obtenidos de la encuesta se generalizan a toda la población. A su vez es polietápico, estratificado y por conglomerados, donde la unidad última de selección es la vivienda y la unidad de observación es la persona.

El Marco de muestreo de la Encuesta General de Vivienda del Servicio de Agua Potable, está constituido a partir de la información demográfica y cartográfica obtenida durante el Censo de Población y Vivienda de 2010 y actualización al 2015. Al interior del Municipio se tiene la primera estratificación, conformada por zonas compuestas por localidades según el tamaño en relación a la población, Rural para localidades con menos de 2,500 habitantes, Complemento Urbano de baja densidad entre 2,500 a 14,999 habitantes y Urbanas, Complemento Urbano de alta densidad

Localidades de 20,000 a 99,999 habitantes y Ciudades y áreas metropolitanas 100,000 y más habitantes y/o capitales de estado.

El tamaño de muestra está diseñado para dar estimaciones en los siguientes niveles de desagregación:

- Municipal
- Contexto Rural y por Complemento Urbano
- Localidad
- Colonia (ver en Base de datos)
- AGEB (ver en Base de datos)

Tamaño de muestra

La muestra de la Encuesta a los Servicios de Agua Potable, es un componente de la de la **Encuesta General de Viviendas**. El tamaño de la muestra es en 1 947 viviendas aplicadas a las personas denominadas jefes de familia, 1 314 viviendas del contexto Urbano de Alta densidad, 101 viviendas en 2 localidades del complemento urbano de baja densidad y 532 viviendas distribuidas en 13 localidades Rurales como se presenta en la siguiente tabla.

TABLA # 1

MUESTRA POR LOCALIDAD SEGÚN CONTEXTO

CONTEXTO DE LA LOCALIDAD				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
URBANO	ALTA	Válido	Villahermosa	1314	100.0	100.0	100.0
URBANO DE BAJA DENSIDAD	DE BAJA DENSIDAD	Válido	Parrilla.	51	50.5	50.5	50.5
			Playas del Rosario (Subteniente García).	50	49.5	49.5	100.0
			Total	101	100.0	100.0	
RURAL	Válido	Anacleto Canabal 2a. Sección.		45	8.5	8.5	8.5
			Buenavista 2a. Sección (Col. José María) (T.S.)	55	10.3	10.3	18.8
			Dos Montes.	57	10.7	10.7	29.5

González 2a. Sección.	40	7.5	7.5	37.0
González 3a. Sección.	38	7.1	7.1	44.2
González 4a. Sección.	40	7.5	7.5	51.7
Ixtacomitán 1a. Sección.	23	4.3	4.3	56.0
Luis Gil Pérez.	10	1.9	1.9	57.9
Macultepec	74	13.9	13.9	71.8
Medellín y Madero 3a. Sección.	21	3.9	3.9	75.8
Medellín y Pigua 3a. Sección.	32	6.0	6.0	81.8
Tamulte de las Sabanas (José G. Asmitia).	61	11.5	11.5	93.2
Tocoal (T.S.)	36	6.8	6.8	100.0
Total	532	100.0	100.0	

Resultados de la etapa de campo

Se integró la base de datos del programa como resultado del levantamiento en campo, con datos de ubicación de la vivienda por GPS, nombre del informante y firma, evidencia fotográfica, códigos de seguridad de cada encuesta, fecha y hora de inicio y fin del levantamiento de cada encuesta, nombre del encuestador y las observaciones cualitativas en opinión del informante, se anexa en formato Excel. El levantamiento de los datos fue en la aplicación móvil de la plataforma Open Data Kit y procesada en SPSS v. 22.

El resultado de la encuesta se acota a 1 336 casos correspondientes a las Viviendas que tienen contrato de agua con el SAS, distribuidas de la siguiente manera según contexto.

TABLA # 2

CONTEXTO DE LA LOCALIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido URBANO DENSIDAD ALTA	923	69.1	69.1	69.1
URBANO DE BAJA DENSIDAD	91	6.8	6.8	75.9
RURAL	322	24.1	24.1	100.0
Total	1336	100.0	100.0	

TABLA # 3

MUESTRA DISTRIBUIDA POR LOCALIDADES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buenavista 2a. Sección (Col. José María) (T.S.)	29	2.2	2.2	2.2
Dos Montes.	56	4.2	4.2	6.4
González 2a. Sección.	14	1.0	1.0	7.4
González 3a. Sección.	33	2.5	2.5	9.9
González 4a. Sección.	20	1.5	1.5	11.4
Ixtacomitán 1a. Sección.	18	1.3	1.3	12.7

Luis Gil Pérez.	6	.4	.4	13.2
Macultepec	61	4.6	4.6	17.7
Medellín y Madero 3a. Sección.	2	.1	.1	17.9
Medellín y Pigua 3a. Sección.	9	.7	.7	18.6
Parrilla.	43	3.2	3.2	21.8
Playas del Rosario (Subteniente García).	48	3.6	3.6	25.4
Tamulte de las Sabanas (José G. Asmitia).	43	3.2	3.2	28.6
Tocoal (T.S.)	31	2.3	2.3	30.9
Villahermosa	923	69.1	69.1	100.0
Total	1336	100.0	100.0	

Se distribuyeron en 15 localidades fijadas proporcionalmente al número de viviendas según marco muestral y presencia del programa evaluado.

El 85.4% de los jefes de familia encuestados manifestaron realizar un pago por cuota fija por consumo de agua, existe diferencia con la localidad Urbana de Alta densidad donde manifiesta el 16.1% de la población que su cuota es variable, así mismo se pueden apreciar los resultados por contexto y localidad en las tablas y graficas siguientes.

¿Su vivienda paga cuota fija o por consumo de agua entubada?

TABLA # 4

	A3 ¿Su vivienda paga cuota fija o por consumo de agua entubada?			Total
	No	No sabe	Sí	
CONTEXTO DE LA LOCALIDAD				
URBANO ALTA DENSIDAD	16.1%	2.0%	81.9%	100.0%
URBANO DE BAJA DENSIDAD	1.1%		98.9%	100.0%
RURAL	7.1%	1.2%	91.6%	100.0%
Total	12.9%	1.6%	85.4%	100.0%

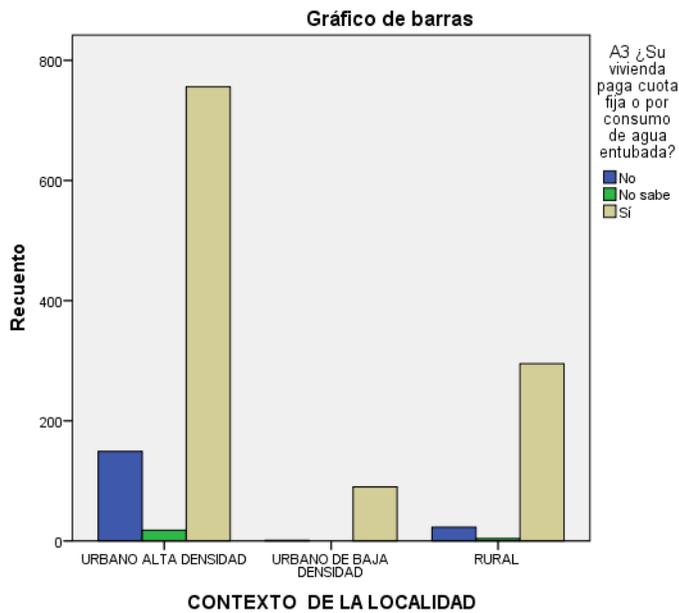


TABLA # 5

CROSSTAB POR LOCALIDAD

LOCALIDAD	A3 ¿Su vivienda paga cuota fija o por consumo de agua entubada?			Total
	No	No sabe	Sí	
Buenavista 2a. Sección (Col. José María) (T.S.)			100.0%	100.0%
Dos Montes.	3.6%		96.4%	100.0%
González 2a. Sección.			100.0%	100.0%
González 3a. Sección.	3.0%	6.1%	90.9%	100.0%
González 4a. Sección.	40.0%		60.0%	100.0%
Ixtacomitán 1a. Sección.			100.0%	100.0%
Luis Gil Pérez.	16.7%		83.3%	100.0%
Macultepec	4.9%		95.1%	100.0%
Medellín y Madero 3a. Sección.	50.0%		50.0%	100.0%
Medellín y Pigua 3a. Sección.	55.6%	22.2%	22.2%	100.0%
Parrilla.	2.3%		97.7%	100.0%
Playas del Rosario (Subteniente García).			100.0%	100.0%
Tamulte de las Sabanas (José G. Asmitia).			100.0%	100.0%
Tocoal (T.S.)	6.5%		93.5%	100.0%
Villahermosa	16.1%	2.0%	81.9%	100.0%
Total	12.9%	1.6%	85.4%	100.0%

¿El pago que realiza lo considera?

TABLA # 6

	A6 ¿El pago que realiza lo considera?			Total
	Alto	Bajo	Justo	
CONTEXTO DE LA LOCALIDAD URBANO ALTA DENSIDAD	27.3%	6.0%	66.7%	100.0%
URBANO DE BAJA DENSIDAD	12.1%	5.5%	82.4%	100.0%
RURAL	8.1%	17.1%	74.8%	100.0%
Total	21.6%	8.6%	69.8%	100.0%

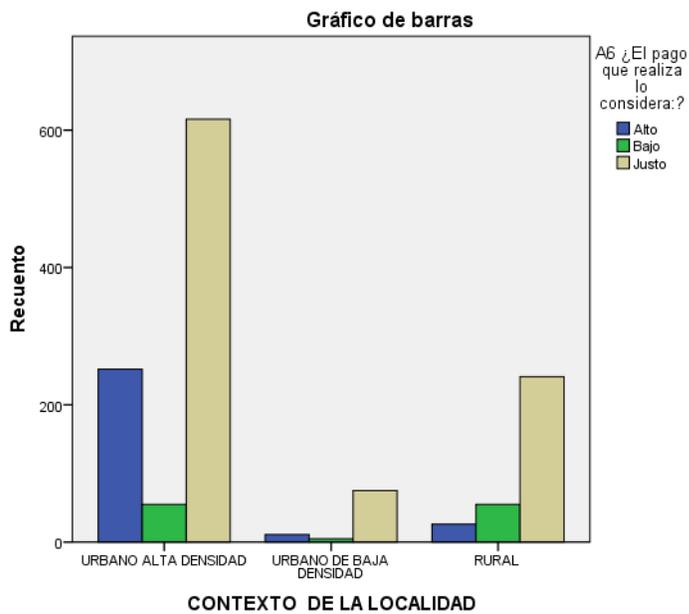


TABLA # 7

CROSSTAB POR LOCALIDAD

LOCALIDAD	A6 ¿El pago que realiza lo considera?			Total
	Alto	Bajo	Justo	
Buenavista 2a. Sección (Col. José María) (T.S.)	3.4%	13.8%	82.8%	100.0%
Dos Montes.			100.0%	100.0%
González 2a. Sección.	28.6%	7.1%	64.3%	100.0%
González 3a. Sección.	3.0%	33.3%	63.6%	100.0%
González 4a. Sección.	10.0%	10.0%	80.0%	100.0%
Ixtacomitán 1a. Sección.	16.7%	55.6%	27.8%	100.0%
Luis Gil Pérez.		33.3%	66.7%	100.0%
Macultepec	18.0%		82.0%	100.0%
Medellín y Madero 3a. Sección.			100.0%	100.0%
Medellín y Pigua 3a. Sección.	22.2%	11.1%	66.7%	100.0%
Parrilla.	4.7%		95.3%	100.0%
Playas del Rosario (Subteniente García).	18.8%	10.4%	70.8%	100.0%
Tamulte de las Sabanas (José G. Asmitia).	4.7%	2.3%	93.0%	100.0%
Tocoal (T.S.)		74.2%	25.8%	100.0%
Villahermosa	27.3%	6.0%	66.7%	100.0%
Total	21.6%	8.6%	69.8%	100.0%

¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio de agua entubada que le proporciona el ayuntamiento?

TABLA # 8

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONTEXTO DE LA LOCALIDAD	A8. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio de agua entubada que le proporciona el ayuntamiento?					Total
	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	
URBANO ALTA DENSIDAD	11.5%	2.0%	2.0%	16.5%	68.1%	100.0%
URBANO DE BAJA DENSIDAD	6.6%	1.1%	3.3%	4.4%	84.6%	100.0%
RURAL	11.8%	.9%	.9%	13.7%	72.7%	100.0%
Total	11.2%	1.6%	1.8%	15.0%	70.4%	100.0%

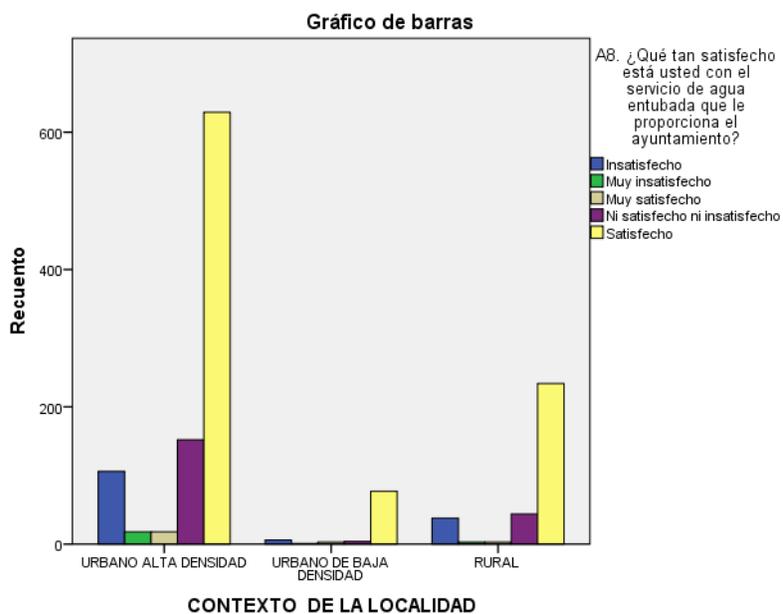


TABLA # 9

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CROSSTAB POR LOCALIDAD

LOCALIDAD	A8. ¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio de agua entubada que le proporciona el ayuntamiento?					Total
	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	
Buenavista Sección (Col. José María) (T.S.)			3.4%	10.3%	86.2%	100.0%
Dos Montes.	23.2%	5.4%		25.0%	46.4%	100.0%
González Sección.	14.3%			21.4%	64.3%	100.0%
González Sección.	9.1%				90.9%	100.0%
González Sección.	10.0%		5.0%	10.0%	75.0%	100.0%
Ixtacomitán Sección.	50.0%			27.8%	22.2%	100.0%
Luis Gil Pérez.			16.7%		83.3%	100.0%
Macultepec	8.2%			19.7%	72.1%	100.0%
Medellín y Madero 3a. Sección.					100.0%	100.0%
Medellín y Pigua 3a. Sección.	22.2%			22.2%	55.6%	100.0%

Parrilla.	9.3%			2.3%	88.4%	100.0%
Playas del Rosario (Subteniente García).	4.2%	2.1%	6.3%	6.3%	81.3%	100.0%
Tamulte de las Sabanas (José G. Asmitia).	2.3%			4.7%	93.0%	100.0%
Tocoal (T.S.)	3.2%			3.2%	93.5%	100.0%
Villahermosa	11.5%	2.0%	2.0%	16.5%	68.1%	100.0%
Total	11.2%	1.6%	1.8%	15.0%	70.4%	100.0%

Valore del 0 al 10 su grado de satisfacción de la calidad del agua que recibe en su vivienda

TABLA # 10

Estadísticos descriptivos

CONTEXTO DE LA LOCALIDAD	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
URBANO ALTA DENSIDAD A7. Valore del 0 al 10 su grado de satisfacción de la calidad del agua que recibe en su vivienda N válido (por lista)	923 923	0	20	7.50	1.880
URBANO DE BAJA DENSIDAD A7. Valore del 0 al 10 su grado de satisfacción de la calidad del agua que recibe en su vivienda N válido (por lista)	91 91	0	10	7.90	1.367
RURAL A7. Valore del 0 al 10 su grado de satisfacción de la calidad del agua que recibe en su vivienda N válido (por lista)	322 322	0	10	7.68	1.445

TABLA # 11

A7. Valore del 0 al 10 su grado de satisfacción de la calidad del agua que recibe en su vivienda

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Buenavista 2a. Sección (Col. José María) (T.S.)	29	6	10	7.97	1.017
Dos Montes.	56	5	9	7.23	1.044
González 2a. Sección.	14	5	10	7.71	1.816

González 3a. Sección.	33	0	10	8.03	2.721
González 4a. Sección.	20	5	10	7.90	1.119
Ixtacomitán 1a. Sección.	18	0	10	6.28	2.137
Luis Gil Pérez.	6	6	9	7.83	1.169
Macultepec	61	4	10	7.67	1.060
Medellín y Madero 3a. Sección.	2	8	8	8.00	0.000
Medellín y Pigua 3a. Sección.	9	6	9	7.11	1.167
Parrilla.	43	5	10	8.14	1.283
Playas del Rosario (Subteniente García).	48	0	9	7.69	1.417
Tamulte de las Sabanas (José G. Asmitia).	43	5	9	7.98	.913
Tocoal (T.S.)	31	7	9	8.19	.601
Villahermosa	923	0	20	7.50	1.880

Conclusiones

El resultado de las encuestas aplicadas a través de la EGV en el apartado del servicio de agua potable, siempre debe ofrecer la oportunidad de identificar nuevas acciones de mejora, verificar los objetivos alcanzados respecto evaluaciones y mediciones anteriores.

Hasta el momento, además de obtener resultados muy positivos en sus encuestas, la EGV ha dejado una metodología de medición de la satisfacción eficaz que debiera retomarse a nuevas oportunidades de mejora en futuros levantamientos, independientemente de los resultados que pueda aportar este estudio de medición sobre la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de cada programa, también es importante evaluar y mejorar dicho proceso para garantizar su eficiencia y eficacia.

En este tenor, la EGV incluyó en este levantamiento técnicas innovadoras de recolección y sistematización de datos, desarrolladas sobre el análisis de procesos anteriores y de las técnicas de medición expuestas en los términos de referencia. Por lo tanto, la coordinación de este programa deberá estar consciente de la necesidad implementar, fortalecer y mejorar este proceso.

Finalmente, los resultados abren a detalle las observaciones a nivel de localidad y colonia si así lo requieren analizar en las bases de datos que fueron producto del levantamiento. Los objetivos y aspectos de mejora deberán centrarse en los resultados que están por debajo del 70% que para este programa fueron pocos.

7. Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora. Evaluación.

1. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Análisis Preliminar

Ponderación según CONEVAL

Nivel	Criterios
1	Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
2	Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
3	Del 70 al 84% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
4	Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales

Respuesta: 1

Evaluación: La unidad responsable de la ejecución del programa ha cumplido con el 42.9% de los aspectos susceptibles de mejora, lo que significa que se alcanzó un nivel 1 según la ponderación del CONEVAL.

Justificación: No se mostraron evidencias del seguimiento a los ASM por lo que se retoma lo expuesto por la ASF en su informe no 1569-GB-GF TITULO: Sistema de Evaluación del Desempeño del Gasto Federalizado emitido el 14 de marzo de 2016.

Sugerencia: Elaborar los documentos de trabajo para dar seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora que deriven de la presente evaluación.

1. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Análisis Preliminar

Ponderación CONEVAL

- Cumple
- No cumple

Respuesta: Cumple.

Evaluación: El programa ha demostrado que, con base en la implementación de los mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora, se alcanzan las metas establecidas en su programa operativo anual.

Justificación: De acuerdo a la documentación que presentó la unidad responsable, se observó que los indicadores de desempeño establecidos en su Programa Operativo Anual han sido alcanzados satisfactoriamente, sin embargo, se requiere fortalecer el proceso de planeación del presupuesto ya que este aún presenta carencias de acuerdo a lo establecido en el Presupuesto basado en Resultados, a pesar de tener una fundamentación legal sólida, los procesos no son del todo correctos y conllevan a múltiples objetivos que no son consistentes entre sí, por lo que el programa puede sobreestimar el efecto de sus acciones respecto a los indicadores propuestos.

Sugerencias: Fortalecer los procedimientos de planeación para articularlos respecto al ciclo presupuestal, de tal forma que el programa tenga una concatenación lógica para evidenciar que los proyectos alineados al Pp permitan alcanzar el logro del propósito y fin establecido.

Anexo 1. Ficha descripción del Programa Presupuestario

Característica	Descripción
Nombre	K002 – Servicio de Agua Potable
Alineación con la planeación municipal	Eje: 7.4.- Ordenamiento territorial, infraestructura y desarrollo ambiental sustentable. Objetivo: 16.1.- Mejorar el servicio de agua potable para disminuir los riesgos de la salud y elevar la calidad de vida de la población. Estrategias: 16.2.- ampliar los espacios de gestión ante las instancias federales, estatales y con las organizaciones de la sociedad civil, fin de mejorar la prestación de los servicios que ofrece el ayuntamiento y la infraestructura con una visión de sustentabilidad.
Población potencial y Población objetivo	Población potencial: 684,847 habitantes. Población objetivo: 58% de las Viviendas particulares habitadas disponen de agua de la red pública
Reglas de Operación	Manual de Organización y Manual de Procedimientos
Bienes o servicios generados	Servicio de agua potable
Cobertura	Municipal
Focalización	No aplica
Presupuesto	Ejercido: \$219,140,053.49
Complementariedad con otros programas	CONAGUA: Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, en sus dos apartados APAUR y APARURAL.
MIR	Sí existe.

Anexo 2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones

Aspectos de la evaluación	Fortalezas / Oportunidades	Recomendaciones
Planeación	<p>Fortaleza: Existe un marco normativo para realizar la planeación.</p> <p>Oportunidad: Actualmente se están gestando modificaciones a la normatividad que permiten asegurar un mayor control de los programas desde la etapa de planeación.</p>	<p>Vigilar la correcta aplicación de la normatividad.</p> <p>Fortalecer la capacitación orientada al nuevo marco jurídico en materia de gasto federalizado (p.e.: Ley de disciplina financiera).</p>
Operación	<p>Fortaleza: Se encontraron atribuciones bien definidas para la operación del programa.</p> <p>Oportunidad: El SAS cuenta con independencia para ejecutar tanto el servicio de agua potable como la construcción de nueva infraestructura.</p>	<p>Mantener una constante actualización de los Manuales de Organización y Procedimiento o generar Reglas de Operación específicas para la operación del Pp.</p>
Seguimiento y control	<p>Fortaleza: La administración pública municipal cuenta con Sistemas Informáticos para el seguimiento y control del ciclo presupuestario.</p> <p>Oportunidad: Posibilidad de integrar en un solo sistema el seguimiento y control.</p>	<p>Definir lineamientos más específicos, así como formatería estándar para el seguimiento y control del Pp.</p>
Resultados	<p>Fortaleza: Se presupuesta con una visión de resultados.</p> <p>Oportunidad: El Sistema de Evaluación del Desempeño tiene amplias posibilidades de madurar y ser un ejemplo a nivel nacional.</p>	<p>Formalizar la publicación de los indicadores de resultados.</p>
Tema	Debilidades / Amenazas	Recomendaciones
Planeación	<p>Debilidades: Se minimiza la importancia de que la planeación sea consistente a través de todo el ciclo presupuestal.</p> <p>Amenaza: Las auditorías de Sistemas de Evaluación del Desempeño pueden generar modificaciones en el marco normativo municipal.</p>	<p>Fortalecer la capacitación en materia de Planeación estratégica.</p> <p>La MIR debe ser un instrumento de seguimiento y evaluación durante todo el ciclo presupuestal, actualmente se encuentra</p>

		desvinculado de la programación y ejecución de los proyectos que integran el programa.
Operación	<p>Debilidad: Insuficientes recursos para dar respuesta a las múltiples demandas sociales, así como contingencias como inundaciones.</p> <p>Amenaza: La evaluación de la política social puede endurecer los criterios para la operación del servicio.</p>	<p>Re direccionar mayores recursos municipales a la operación y mantenimiento del servicio de agua potable.</p> <p>Mantener una vigilancia sobre los criterios de selección de los proyectos para que no sean gastos simplemente operativos.</p>
Seguimiento y control	<p>Debilidad: Existe una alta probabilidad de generar datos inconsistentes debido a la gran cantidad de sistemas de seguimiento y control.</p> <p>Amenaza: La SHCP puede endurecer los criterios del gasto federalizado con el fin de evitar gastos innecesarios.</p>	<p>Promover la integralidad de los sistemas informáticos, con permisos de acceso a la información bien definidos pero que permitan a la alta gerencia contar con información de mejor calidad para la toma de decisiones.</p>
Resultados	<p>Debilidad: Existe inconsistencia entre los indicadores de la MIR, la MML, los objetivos del PMD y los establecidos en el presupuesto de egresos.</p> <p>Amenaza: Los lineamientos del ramo 33 pueden provocar que los gastos realizados actualmente para la operación del servicio de agua potable no se puedan realizar, agudizando la problemática de recursos.</p>	<p>Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable.</p> <p>Aumentar la capacitación en materia de Planeación Estratégica.</p> <p>Incentivar la adopción del Presupuesto basado en Resultados, considerando el ciclo presupuestario a partir de la definición de la MIR para alcanzar resultados.</p>

Anexo 3. Evolución del presupuesto ejercido.

Programa	Nombre	AÑO		
		2013	% Dist	%inc
E001	Servicio de Agua Potable	262,570,036.67	100%	Na
Programa	Nombre	2013	% Dist	%inc
1000	SERVICIOS PERSONALES	239,789,432.40	91%	Na
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	17,284,462.98	7%	Na
3000	SERVICIOS GENERALES	5,496,141.29	2%	Na
4000	TRANSFERENCIAS ASIGNACIONES SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS	-	0%	Na
5000	BIENES MUEBLES INMUEBLES E INTANGIBLES	-	0%	Na
Programa	Nombre	AÑO		
Programa	Nombre	2014	% Dist	%inc
E001	Servicio de Agua Potable	228,358,457.44	100%	-13%
Capítulo	Descripción	2014	% Dist	%inc
1000	SERVICIOS PERSONALES	67,606,351.41	30%	-72%
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	40,304,345.20	18%	133%

3000	SERVICIOS GENERALES	120,447,760.83	53%	2091%
4000	TRANSFERENCIAS ASIGNACIONES SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS	-	0%	Na
5000	BIENES MUEBLES INMUEBLES E INTANGIBLES	-	0%	Na
		AÑO		
Programa	Nombre	2015	% Dist	%inc
E001	Servicio de Agua Potable	254,311,525.31	100%	11%
Capítulo	Descripción	2015	% Dist	%inc
1000	SERVICIOS PERSONALES	53,611,980.38	21%	-21%
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	50,403,141.47	20%	25%
3000	SERVICIOS GENERALES	150,296,403.46	59%	25%
4000	TRANSFERENCIAS ASIGNACIONES SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS	-	0%	Na
5000	BIENES MUEBLES INMUEBLES E INTANGIBLES	-	0%	Na
		AÑO		
Programa	Nombre	2016	% Dist	%inc
E001	Servicio de Agua Potable	219,140,053.49	100%	-14%
Capítulo	Descripción	2016	% Dist	%inc

1000	SERVICIOS PERSONALES	55,060,563.12	25%	3%
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	46,244,436.62	21%	-8%
3000	SERVICIOS GENERALES	117,751,749.33	54%	-22%
4000	TRANSFERENCIAS ASIGNACIONES SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS	-	0%	Na
5000	BIENES MUEBLES INMUEBLES E INTANGIBLES	83,304.42	0%	Na

Dist. Porcentaje que representa en el Presupuesto Ejercido.

Inc. Porcentaje de incremento en relación al año anterior.

Anexo 4. Aspectos susceptibles de mejora

Tema de evaluación	Aspecto susceptible de mejora
Planeación y orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un programa de capacitación a las áreas estratégicas encargadas del ciclo presupuestal en materia de Planeación Estratégica y Presupuesto basado en Resultados, haciendo énfasis en la Metodología del Marco Lógico. • El área responsable de la coordinación del SED, deberá emitir lineamientos y vigilar su correcta aplicación para que los instrumentos de planeación sean consistentes durante todo el ciclo presupuestal.
Cobertura y focalización	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir un documento para el programa presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo.
Operación del programa	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer lineamientos específicos para la operación del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS.
Seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control. • Establecer lineamientos específicos para el seguimiento y control del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS.
MIR	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados. • Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales.