

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

Coordinación General de Servicios Municipales



**E049**  
Mantenimiento  
y Limpieza a Vialidades



## RESUMEN EJECUTIVO

La presente Evaluación Específica de Operación y Resultados del Programa Presupuestario **E049 Mantenimiento y limpieza de vialidades**, es resultado de un análisis de gabinete y de campo, con base en información proporcionada por la Coordinación General de Servicios Municipales del Ayuntamiento 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.

El problema se encuentra definido dentro del Programa de Desarrollo Urbano del Centro de Población de la Ciudad de Villahermosa y sus Centros Metropolitanos del Municipio del Centro, Tabasco 2015-2030 (PDUCP 2015-2030), así mismo se identifica en el Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018 (PMD 2016-2018), en el análisis realizado con la MML solo se presenta la MIR y en esta solo se hace referencia al fin y propósito del programa, no se muestra el análisis del problema (árbol de problemas y árbol de objetivos). Incluir dentro del diagnóstico la definición del problema desde una perspectiva en negativo, incluyendo sus características, población objetivo y los mecanismos de actualización y revisión.

No se encontraron evidencias documentales de la presencia de un diagnóstico consistente que aborde el problema con sus causas y efectos, la magnitud del mismo y un proceso de revisión y análisis. Es necesario determinar el universo de las vialidades existentes en el municipio, las condiciones en que se encuentran, implementar un sistema georreferenciado de seguimiento de bacheo el cual debe ser actualizado a través de la denuncia ciudadana y la propia Dirección de Obras Públicas. Así mismo es necesario estimar la población afectada por el deterioro de las vialidades, las causas y efectos del programa.

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 Ciudad Limpia que tiene como uno de sus indicadores de desempeño el Porcentaje de reducción de residuos sólidos recolectados en la vía pública por el sistema de limpia; y el programa Servicios Públicos Municipales efectivos, los cuales están alineados al eje 3 y 5 del Plan Estatal de Desarrollo



respectivamente y a la meta nacional 3, México Próspero del Plan Nacional de Desarrollo y 5 México Actor con Responsabilidad Global.

Se recomienda hacer un análisis exhaustivo del propósito del programa y su vinculación con los objetivos del PMD 2016-2018, para luego poder realizar la vinculación con el PLED 2013-2018 y hacer lo propio con el Plan Nacional de Desarrollo, delimitar el alcance del programa para evitar la duplicidad de acciones en diferentes programas presupuestarios.

Se detectó que existe un documento en el cual se “programan” las acciones del Pp denominado Programa Operativo Anual (POA) el cual es revisado, actualizado y publicado en el periódico oficial del estado, con lo cual se garantiza su difusión, además de existir una unidad administrativa de darle seguimiento.

Se revisó 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. 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 Pp, el cual debe contener los objetivos y estrategias, la calendarización de las acciones, la unidad de medida, los montos presupuestados para su ejecución, así como las unidades administrativas responsables.

El propósito del programa de Mantenimiento y limpieza de vialidades está vinculado estrechamente con el Objetivo 8.12 del PLED 2013-2018, Consolidar un sistema de comunicaciones multimodal en el estado que brinde seguridad y comodidad a los usuarios, y la líneas de acción 8.12.3.1 y 8.12.3.2 en las cuales se hace referencia a la integración de un diagnóstico de las vialidades, puentes y señalización con la finalidad de integrar programas de mantenimiento preventivo y correctivo; además de proponer la integración de un programa de obras viales urbanas y suburbanas. Los programas que emanan de este objetivo son complementarios del programa municipal, sin embargo, no existe evidencia de la alineación entre ellos.

No existe una evaluación específica para el programa, sin embargo, durante el ejercicio anterior se evaluó al programa Urbanización, el cual contempla el mantenimiento de vialidades a través del bacheo y el programa “Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, incluye el mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos”. Aunque los ASM son una recomendación para el programa de Urbanización, debe de darse seguimiento a estos ya que uno de los rubros es de bacheo.



El propósito del programa, “Los habitantes del Municipio cuentan con vialidades en óptimas condiciones para su uso” contribuye al cumplimiento del objetivo del programa Ciudad Limpia, y al programa de Servicios Públicos Municipales Efectivos, en la meta Operar el programa municipal de mantenimiento a la infraestructura urbana municipal, 21.3.4. Mantener en buen estado al 100% las vialidades y banquetas de las zonas urbanas. Es necesario integrar un documento que permita dar seguimiento a las acciones ejecutadas a través del programa, que vincule el PMD con la MIR.

Dentro del PMD 2016-2018 existe la matriz de alineación con el PLED 2013-2018 y el PND 2012-2018, en este contexto el programa se alinea al objetivo 8.12 del PLED 2013-2018, Consolidar un sistema de comunicaciones multimodal en el estado que brinde seguridad y comodidad a los usuarios, y la líneas de acción 8.12.3.1 y 8.12.3.2 en las cuales se hace referencia a la integración de un diagnóstico de las vialidades, puentes y señalización con la finalidad de integrar programas de mantenimiento preventivo y correctivo; además de proponer la integración de un programa de obras viales urbanas y suburbanas. Con respecto al PND 2012-2018, este se alinea al eje 2 México incluyente.

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.

De acuerdo al cierre del Estado presupuestal 2016, se pudo verificar que en el programa presupuestario se puede desglosar el presupuesto por tipo de gasto (de operación, mantenimiento y capital) y por concepto del objeto del gasto. Al cierre del ejercicio se habían ejercido 135.99 millones de pesos, de los cuales 127.0 mdp fueron gastos de operación, 4.9 gasto de mantenimiento y 4.1 gastos de capital. De los 127.0 mdp de gastos de operación 91.3 corresponden al capítulo 1000, 5.5 al capítulo 2000 y 3.2 capítulo 3000. 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.

De acuerdo al cierre del Estado presupuestal 2016, se encontró que para la operación del programa E049 se utilizaron recursos de seis fuentes de financiamiento, de las cuales las Participaciones aportaron el 89.0% de lo ejercido, 4.9% proviene de Apoyo Financiero Compensable, 2.3 de Mejoramiento de La Imagen Urbana, 2.0 del Ramo 33 Fondo IV, 1.8 por ciento de Recursos Propios y del Convenio de Coord. H. Aytto. - Oficialía Mayor. Asimismo, se detectó que el programa presupuestario se incrementó 17.1 % con relación a lo programado al inicio del ejercicio, esto derivado de la gestión ante instancia gubernamentales de niveles superiores.

No se encontraron evidencias de la relación que guaran los proyectos entre el avance físico y el financiero. Se debe integrar un documento que describa el procedimiento para determinar la correlación y avances entre el ejercicio fisco y financiero de los proyectos.



## **Cobertura y Focalización.**

Se observó que las unidades responsables del programa no cuentan con una estrategia de cobertura, que para el cumplimiento del mismo disponen de un listado de vialidades que deben ser atendidas con limpieza y otro para mantenimiento con obras de bacheo, pintura de guarniciones y mantenimiento de banquetas. Es necesario que la unidad responsable de la operación de este programa elabore un programa donde se plasme la estrategia de cobertura de manera explícita y considere el crecimiento de las vialidades en el municipio, a fin de satisfacer la demanda del servicio.

El programa no hace entrega de apoyos directos a la ciudadanía, pero si atiende a la demanda ciudadana, para ello existe un procedimiento denominado Bacheo de Calles. En relación a la limpieza de vialidades la coordinación de Servicios Públicos Municipales tiene definidas las vialidades a las cuales se les realizan las actividades de limpieza. Se recomienda hacer más explícito el procedimiento para realizar el bacheo, si este se basa en la demanda ciudadana, es el resultado de un diagnóstico, cuales son las rutas a seguir para llevar a cabo el bacheo.

Se cuenta con un Programa Operativo Anual, pero este no permite dar el seguimiento físico o financiero del mismo, más bien es un informe de actividades del periodo. Para el seguimiento físico y financiero del programa presupuestario municipal se cuenta con sistemas informáticos que permiten el seguimiento y control su avance físico y financiero, los cuales son administrados por la Contraloría Municipal. Mediante estos se genera mensualmente el reporte con la información de los momentos contables del presupuesto desde el SIAM, el cual se descarga mensualmente de la base de datos del SIAM, así mismo la unidad responsable del proyecto captura los avances físicos en el SICAFI, todo esto implica un proceso descrito en el manual de procedimientos de la Contraloría Municipal. 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.

Los Planes de Trabajo Anuales son resultado 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, las cuales se incluyen en el mismo acuerdo, de igual forma a través del proceso normal, son conocidos por los responsables del programa. Aun cuando se ha asignado una calificación satisfactoria en este rubro, es necesario señalar que si bien es cierto en los POA's se mencionan las metas, éstas son las alcanzadas en el periodo de referencia del documento, y no las programadas para el ejercicio, además se presentan en forma descriptiva y no se comparan con lo programado, toda vez que este dato no existe, con lo cual se dificulta el seguimiento de las acciones del programa.

Se presenta el manual de Procedimientos para el Bacheo de Calles y avenidas de la Dirección de Obras, Ordenamiento Territorial y Servicios Municipales y el manual de Atención, Mantenimiento,



Conservación, Limpieza General de los Espacios Transferidos y Diversas Áreas Verdes de las Principales Avenidas de la Ciudad (Barrido, Chapeo, Desmonte, Derribo de Árboles) de la Coordinación General de Servicios Municipales, donde se pretende describir el proceso para la prestación de los servicios, sin embargo, estos procedimientos son escuetos y no describen explícitamente el proceso de atención a la demanda. El problema planteado en el programa Mantenimiento y limpieza de vialidades tiene dos áreas de atención: la demanda ciudadana y el recuento administrativo de los daños que sufre la infraestructura vial, los beneficiarios son todos los habitantes del municipio, y la unidad de análisis o atención son las vialidades, luego entonces, las unidades responsables deberán hacer asequibles a la ciudadanía los procedimientos para solicitar los servicios que ofrecen y darle seguimiento a sus solicitudes; además se deben establecer los procedimientos de cobertura de la infraestructura vial en mal estado. Se recomienda difundir los trámites y la documentación necesaria para gestionar los servicios en la página de trámites del ayuntamiento, para contribuir a la mejora regulatoria y a la eficiencia del programa.

### **Operación, control y seguimiento.**

Para la atención de los proyectos que emanan del Programa presupuestario E049Mantenimiento y Limpieza de vialidades, existen dos unidades administrativas. Es necesario delimitar las áreas de responsabilidad de cada una de las unidades administrativas participantes en los proyectos, así mismo se sugiere realizar el análisis de la MML de manera colegiada para integrar un solo documento, en la cual tendrán fin y propósitos comunes, pero puede existir diferencias entre los componentes y actividades o delimitar sus áreas de responsabilidad en función a las metas que cada área se programe realizar.

Considerando que el 89% de los recursos ejercidos a través del Pp E049, provienen de las participaciones y estas se generan en función de factores ajenos a los municipios, se considera que no existe riesgo financiero, para el ejercicio de estudio el presupuesto se modificó con un incremento de 17% con respecto al programado inicialmente, 11 % se deriva de la concertación de recursos con otras fuentes de financiamiento que incluye el 2.02% correspondiente al Ramo 33 Fondo IV. El problema financiero es la insuficiencia de recursos para dar atención a toda la demanda del servicio, principalmente en el área de mantenimiento de vialidades con proyectos de bacheo, pinta de guarniciones, mantenimiento de banquetas, las estrategias implementadas fueron la gestión de recursos extraordinarios.

En el proceso de ejecución de las obras y acciones ejecutadas por la administración pública municipal se cuenta con sistemas informáticos que permiten el seguimiento y control del Pp en sus avances físico y financiero, los cuales son administrados por la Contraloría Municipal, generando mensualmente los estados analíticos del presupuesto desde el SIAM, así mismo la unidad responsable del proyecto captura los avances físicos en el SICAFI, con ambos documentos se realiza una confronta de la programación y la presupuestación, todo esto implica un proceso



descrito en el manual de procedimientos de la Contraloría Municipal. 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.

En el manual de Procedimientos de la Dirección de Obras, Ordenamiento Territorial y Servicios Municipales se intenta describir el proceso para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios o atención a la infraestructura vial en mal estado identificado por el área responsable, también se observó el manual de procedimientos de la Coordinación de General de Servicios públicos municipales donde se describen los procesos para la limpieza de la vialidades. Se recomienda ampliar los contenidos de los procedimientos para hacer más explícitos los trámites requeridos para la demanda ciudadana, oficializar estos documentos con las firmas de aprobación de las instancias correspondientes, el acta de cabildo o las publicaciones en el periódico oficial donde se hayan realizado las mismas.

Los servicios ofrecidos son de beneficio colectivo y no entregan apoyos directos a la ciudadanía. Existen procesos documentados de seguimiento a la ejecución de obras y 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 Pp, ya que son estos quienes deben enviar la información a las distintas normativas para su integración en el sistema. 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.

Las aplicaciones informáticas utilizadas para el seguimiento, cumplen con los criterios de evaluación del Pp y están documentadas en el procedimiento Revisión y validación del registro de los avances físicos de las Unidades Administrativas. 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.

Es posible 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**

La estructura vertical de la MIR del programa presupuestario tiene congruencia con los objetivos de la MIR. Sin embargo, existen elementos que deben ser revisados para garantizar su consistencia y evaluación a través del tiempo. A su vez, la MIR cuenta con todos los elementos necesarios, sin embargo, sus indicadores son muy débiles para medir los objetivos. 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. Es necesario que, durante trabajo participativo, las unidades responsables, desarrollen indicadores, que además de permitir alcanzar el objetivo, cumplan con los criterios CREMA.

Los medios de verificación de los indicadores de fin y propósito no permiten visualizar los avances del programa, los correspondientes a componentes y actividades pudiesen ser consistentes pero los indicadores son bastante genéricos. 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 cuenta con una MIR del programa presupuestario donde 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 funcione y sea consistente con la MIR que elabora la unidad responsable.

Se observó que no existe una Ficha técnica, pero al interior de la MIR se describen la mayoría de los elementos de la ficha técnica. 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.

En la MIR están definidos los indicadores, pero estos no cuentan con una meta establecida, por lo que no se puede valorar su contribución al objetivo del programa. Es necesario fortalecer la



capacitación para la elaboración de la MIR y sus diferentes documentos asociados ya que existen carencias en la información, al no ser consistente en todos sus documentos normativos.

Se identificó que no se ha realizado una evaluación específica para el programa presupuestario E049, sin embargo, en 2015 se realizaron evaluaciones para los programas municipales “Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos”, incluye el mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos y el de “Urbanización” que incluyen el mantenimiento y limpieza de vialidades. Para poder hacer uso de los resultados de las evaluaciones anteriores es indispensable atender prioritariamente los ASM para a partir de ello poder hacer uso de sus recomendaciones.

## **Principales Resultados del Pp**

La Contraloría municipal, es la unidad administrativa encargada de recolectar la información necesaria para monitorear el desempeño de los programas presupuestarios, realizándolo de manera periódica, lo que la hace oportuna y actualizada, esta es sometida a procesos de validación por los actores que intervienen en el procedimiento, lo cual le da confiabilidad; esta información se encuentra sistematizada en aplicaciones informáticas, SEDEM, SICAFI y el SIAM. A pesar de lo anterior, es recomendable desarrollar manuales de procedimientos más específicos donde se evidencie la interacción del programa con los sistemas antes mencionados y 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.

Una debilidad del programa con relación a los sistemas antes mencionados es que la MIR tiene deficiencias en su estructura por lo que no se garantiza una correcta evaluación, y el seguimiento es más sobre la fiscalización de los proyectos.

La administración pública municipal cuenta con procedimientos para dar seguimiento al Pp, mediante estos se recolecta información para monitorear su desempeño, dichos procedimientos son “Revisión y validación del registro de los avances físicos de las Unidades Administrativas” y “Revisión, integración y entrega del Sistema de Evaluación del Desempeño”. Se dispone también de los programas operativos anuales, sin embargo, estos no cumplen con las especificaciones necesarias para dar seguimiento al programa. 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.

La Subdirección de Programación en coordinación con la Contraloría Municipal realizan el seguimiento de los objetivos planteados en el Plan Municipal de Desarrollo y a indicadores de desempeño, para ello utilizan los avances físico financieros reportados por la unidad responsable del programa capturados en el SICAFI y SIAM, así mismo realiza el seguimiento de los indicadores de desempeño a través del SED, pero en este los indicadores son definidos por el Órgano Superior



de Fiscalización del Estado de Tabasco.

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. La evaluación realizada no es específica para el programa presupuestario E049, sin embargo, las realizadas a los programas municipales “Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, incluye el mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos” y el de “Urbanización” incluyen el mantenimiento y limpieza de vialidades, por lo que se consideran propias del programa presupuestario.

Las evaluaciones practicadas fueron denominadas “Evaluación Específica”, sin embargo, durante la redacción del informe final de cada una de ellas, se enmarcan como una “Evaluación del Desempeño”. Por otra parte, la metodología se circunscribe a determinar la Definición e importancia del Servicio de Limpia, Recolección, Traslado, y Disposición Final de Residuos Sólidos de calidad, y la importancia de la urbanización, para 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.

Para el proyecto de Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de los Residuos Sólidos los principales hallazgos son la falta de elementos en el proceso de planeación, rezago en la cobertura del servicio, la ausencia de sistemas de monitoreo de la satisfacción de los usuarios.

Para el programa Urbanización que incluye mantenimiento de vialidades se observó: El programa no cuenta con justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo, El personal no conoce los documentos normativos, El proceso para la selección y priorización de obras está definido y claro para los funcionarios normativos y no así para los operativos, No existe ningún mecanismo de evaluación de la obra, califican su eficiencia conforme a la estimación de tiempo en la que se realiza, No existe un método o sistema para el registro de la opinión ciudadana. El programa no cuenta con documentación ni evidencias de que el problema esté identificado. Justifican su actividad en base en las demandas ciudadanas. No cuentan con árbol de Problema ni estudio de caso que analice la problemática. Derivado de esto se hicieron 11 ASM a los programas evaluados de los cuales solo se ha atendido uno.

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 a través del Sistema de Evaluación del Desempeño que es atendido por la contraloría Municipal. Se requiere realizar un análisis exhaustivo de la MIR para redefinir los indicadores, tomar los que propone el OSFE y/o diseñar los propios, pero con mayor consistencia.

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, únicamente se observó un indicador del programa presupuestario E049, el cual mide la Eficiencia de la limpieza de vialidades del municipio de Centro, y propone una meta de 75%, y está vinculado a una actividad de la MIR. De acuerdo con el documento antes citado, el indicador tiene un avance del 75%.

Del resto de los indicadores no se presentó información.

No se encontró evidencia de un mecanismo de transparencia. 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.

### **Percepción de los beneficiarios**

No se encontró evidencia de que se apliquen instrumentos de medición del grado de satisfacción de los usuarios. Es necesario implementar mecanismos de medición de la satisfacción de los beneficiarios.

### **Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora**

De Acuerdo a la Cedula de Resultados de la ASF del 14 de marzo de 2017, solo se han atendido el 10% de los ASM que inciden en el programa presupuestario E049.

