



UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



División Académica de Ciencias
Económico Administrativas



División Académica de
Ciencias Básicas



Centro
somos todos

H. Ayuntamiento 2016-2018



Programa Anual de Evaluación
2018

- Evaluación específica de operación, resultados y percepción ciudadana del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos del Ejercicio Fiscal 2017

Informe Final

**Programa Presupuestario
E048 Recolección, Traslado y
Disposición Final de Residuos
Sólidos**

AYUNTAMIENTO DE CENTRO 2016-2018

Presidenta Municipal

Casilda Ruíz Agustín

Dirección de Programación

Alejandro Brown Bocanegra - *Coordinador de la Unidad de Evaluación del Desempeño*

Subdirección de Planeación

Francisco Humberto Mendoza Araiza

Coordinación General de Servicios Municipales

Luis Arturo Mier y Concha Rosas

Jefe de Departamento de Recursos Financieros

Karla Parada Labra - *Enlace para la Evaluación*

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

Rector

Dr. José Manuel Piña Gutiérrez

Director de la División Académica de Ciencias

Económico Administrativas

Dr. Lenín Martínez Pérez

Cuerpo Académico: Análisis Organizacional y Gestión para el Desarrollo

Dr. Jorge Alberto Rosas Castro - *Coordinador de la Evaluación*

Dra. Fabiola de Jesús Mapén Franco - *Enlace*

Dr. Carlos Alberto Rodríguez Garza - *Enlace*

Director de la División Académica de Ciencias Básicas

Dr. Gerardo Delgadillo Piñón

Coordinador Responsable de la Investigación de Campo para conocer la Percepción Ciudadana

Dr. Fidel Ulín Montejo

En Colaboración con

Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa

División de Ciencias Sociales y Humanidades

Dr. Germán Vargas Larios

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Dr. Arturo Hernández Magallón

Índice

Resumen Ejecutivo	8
Introducción	18
I. Antecedentes y Justificación del Estudio	20
1.1. Antecedentes	20
1.2. Justificación	21
II. Marco Teórico del Estudio	22
III. Marco Muestral de la Investigación de Campo y Principales Resultados	25
3.1. Determinación de la Población a Considerar en la Investigación de Campo	25
3.2. Determinación del Diseño y Marco Muestral	25
3.2.1. Esquema de muestreo.	25
3.2.1.1. Distribución de la muestra.	25
3.2.1.2. Marco de muestreo.	26
3.2.2. Unidades de muestreo.	26
3.2.3. Etapas y estratificación del muestreo.	27
3.2.4. Tamaño de la muestra.	27
3.3. Resultados de la Percepción Ciudadana	30
3.3.1. Características de la población encuestada.	30
3.3.2. Conocimiento de la programación de la recolección de residuos sólidos.	33
3.3.3. Puntualidad en la recolección de residuos sólidos.	34
3.3.4. Frecuencia de la recolección de residuos sólidos.	35
3.3.5. Costumbres de los ciudadanos en el manejo de los residuos sólidos.	36
3.3.6. Conocimiento de los ciudadanos de las reglas establecidas para el manejo de los residuos sólidos.	38
3.3.7. Conocimiento de los ciudadanos de las condiciones del equipo y el personal responsable de la recolección de los residuos sólidos.	41
3.3.8. Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de los residuos sólidos. 46	
3.4. Satisfacción de los Beneficiarios	47
3.5. Conclusiones Respecto a la Percepción Ciudadana	48
IV. Evaluación de la Planeación y Resultados	49
4.1. Evaluación de la Planeación	49
4.1.1. Instrumentos de Planeación	50
4.2. Evaluación de Resultados	51

4.2.1. Instrumentos para medir los resultados alcanzados en el ámbito de sus propósitos y fines	51
4.2.1.1. <i>Instrumento para medir los resultados del nivel Propósito.</i>	51
4.2.1.2. <i>Instrumento para medir los resultados del nivel Fin.</i>	51
4.2.2. Análisis de la calidad de las evaluaciones previas realizadas.	52
4.2.3. Determinación de la posibilidad de que el diseño y operación del programa permita realizar una evaluación de impacto.	52
4.2.4. Difusión de los resultados y de las evaluaciones del Programa Presupuestario.	53
4.2.5. Utilización de la información generada para mejorar su desempeño.	53
4.2.6. Comparación de la Evaluación específica de operación, resultados y percepción ciudadana realizada en 2018, respecto a la Evaluación Específica del Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos Ejercicio Fiscal 2014 y 2015.	55
V. Evaluación de Cobertura y Focalización del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos	63
5.1. Evaluación	63
5.2. Justificación	63
VI. Evaluación de la Operación del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos	64
6.1. Mecanismo de organización y gestión	64
6.2. Administración financiera de los recursos	70
6.3. Eficacia, eficiencia y economía operativa del programa presupuestario	71
6.4. Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión	74
6.5. Rendición de cuentas y difusión de información estratégica	76
VII. Principales Resultados	77
7.1. Planeación	77
7.1.1. Planeación estratégica	77
7.1.2. Diagnóstico	77
7.2. Resultados	77
7.2.1. Matriz de Indicadores para Resultados	77
7.2.1.1. <i>Lógica vertical</i>	77
7.2.1.2. <i>Lógica horizontal</i>	78
7.2.1.3. <i>Criterios CREMA para evaluar la calidad de los indicadores</i>	78
7.2.2. Fichas técnicas de los indicadores	78
7.2.3. Utilización de los resultados de la MIR en la toma de decisiones	78
7.3. Operación	78
7.3.1. Planeación operativa	78

7.3.2.	Observancia de las reglas de operación	78
7.3.3.	Mecanismos de organización y gestión	79
7.3.4.	Administración financiera de los recursos	79
7.3.5.	Eficacia, eficiencia y economía operativa del programa	80
7.3.6.	Sistematización de la información	80
7.3.7.	Cumplimiento y avance de los indicadores de gestión	80
7.3.8.	Rendición de cuentas y difusión de información estratégica	80
VIII.	Conclusiones, Recomendaciones y Propuestas	81
8.1.	Conclusiones	81
8.2.	Recomendaciones y propuestas	82

Índice de Tablas

Tabla 1	Muestra total de localidades para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos. Alcance Municipio de Centro.....	28
Tabla 2	Proyectos contenidos en el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos. Alcance Municipio de Centro.	29
Tabla 3	Ciudadanos encuestados por localidad para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.	30
Tabla 4	Sexo (zona urbana).	30
Tabla 5	Sexo (zona rural).	30
Tabla 6	Escolaridad (zona urbana).	31
Tabla 7	Escolaridad (zona rural).	31
Tabla 8	Ocupación (zona urbana).	32
Tabla 9	Ocupación (zona rural).	32
Tabla 10	Horario de recolección de residuos sólidos (zona urbana).	33
Tabla 11	Horario de recolección de residuos sólidos (zona rural).	33
Tabla 12	Puntualidad en la recolección de residuos sólidos (zona urbana).	34
Tabla 13	Puntualidad en la recolección de residuos sólidos (zona rural).	34
Tabla 14	Frecuencia de la recolección de residuos sólidos (zona urbana).	35
Tabla 15	Frecuencia de la recolección de residuos sólidos (zona rural).	35
Tabla 16	Costumbre de los ciudadanos para sacar los residuos sólidos (zona urbana).	36
Tabla 17	Costumbre de los ciudadanos para sacar los residuos sólidos (zona rural).	36
Tabla 18	Costumbre de los ciudadanos respecto a la clasificación de los residuos sólidos (zona urbana).	37
Tabla 19	Costumbre de los ciudadanos respecto a la clasificación de los residuos sólidos (zona rural). ..	37
Tabla 20	Conocimiento sobre el límite de residuos sólidos permitidos por hogar (zona urbana).	38
Tabla 21	Conocimiento sobre el límite de residuos sólidos permitidos por hogar (zona rural).	38
Tabla 22	Conocimiento de los ciudadanos respecto a los riesgo de los residuos médicos (zona urbana)..	39
Tabla 23	Conocimiento de los ciudadanos respecto a los riesgo de los residuos médicos (zona rural).	39
Tabla 24	Conocimiento de los ciudadanos sobre el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones (zona urbana).	40

Tabla 25 Conocimiento de los ciudadanos sobre el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones (zona rural).....	40
Tabla 26 Opinión de los ciudadanos sobre las condiciones de los camiones recolectores (zona urbana)..	41
Tabla 27 Opinión de los ciudadanos sobre las condiciones de los camiones recolectores (zona rural).	41
Tabla 28 Aviso del personal para la recolección de residuos sólidos (zona urbana).....	42
Tabla 29 Aviso del personal para la recolección de residuos sólidos (zona rural).....	42
Tabla 30 Conducta del personal de recolección de residuos sólidos (zona urbana).....	43
Tabla 31 Conducta del personal de recolección de residuos sólidos (zona rural).	43
Tabla 32. Uso del equipo de seguridad por parte del personal de recolección de residuos sólidos (zona urbana).....	44
Tabla 33 Uso del equipo de seguridad por parte del personal de recolección de residuos sólidos (zona rural).....	44
Tabla 34 Conocimiento de los ciudadanos respecto a los teléfonos para quejas o solicitudes del servicio de recolección de residuos sólidos (zona urbana).	45
Tabla 35 Conocimiento de los ciudadanos respecto a los teléfonos para quejas o solicitudes del servicio de recolección de residuos sólidos (zona rural).....	45
Tabla 36 Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos sólidos (zona urbana).	46
Tabla 37 Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos sólidos (zona rural).	46
Tabla 38 Alineación del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos y los Proyectos que lo conforman al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018.....	49
Tabla 39 Evaluación del Instrumento para Medir los Resultados del Nivel Propósito.	51
Tabla 40 Evaluación del Instrumento para Medir los Resultados del Nivel Fin.	51
Tabla 41 Análisis de la Evaluación de Desempeño realizada en 2015 respecto al Ejercicio 2014 y 2015.	52
Tabla 42 Análisis comparativo de las evaluaciones de desempeño específicas del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos realizadas en 2017 y 2018.....	56
Tabla 43 Criterios para evaluación de cobertura.	63
Tabla 44 Características de la determinación de Cobertura y Focalización del Programa Presupuestario	63
Tabla 45 Evaluación de los mecanismos de organización y gestión del Programa Presupuestario E048 la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.	65
Tabla 46 Resultados de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos en 2017.	71
Tabla 47 Otros resultados derivados de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos en 2017.....	71
Tabla 48 Indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.....	74

Índice de figuras

Figura 1. Localidades de estudio para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.	29
Figura 2. Gráfico de sexo (Zona urbana).....	30
Figura 3. Gráfico de sexo (zona rural).....	30
Figura 4. Gráfico de escolaridad (zona urbana).	31
Figura 5. Gráfico de escolaridad (zona rural).....	31

Figura 6. Gráfico de ocupación (zona urbana).....	32
Figura 7. Gráfico de ocupación (zona rural).	32
Figura 8. Gráfico de horario de recolección de residuos sólidos (zona urbana).....	33
Figura 9. Gráfico de horario de recolección de residuos sólidos (zona rural).....	33
Figura 10. Puntualidad en la recolección de residuos sólidos (zona urbana).	34
Figura 11. Puntualidad en la recolección de residuos sólidos (zona rural).	34
Figura 12. Gráfico de la frecuencia de la recolección de residuos sólidos (zona urbana).....	35
Figura 13. Gráfico de la frecuencia de la recolección de residuos sólidos (zona rural).....	35
Figura 14. Gráfico respecto a la costumbre de los ciudadanos para sacar los residuos sólidos (zona urbana).....	36
Figura 15. Gráfico respecto a la costumbre de los ciudadanos para sacar los residuos sólidos (zona rural).	36
Figura 16. Gráfico sobre la costumbre de los ciudadanos respecto a la clasificación de los residuos sólidos (zona urbana).....	37
Figura 17. Gráfico sobre la costumbre de los ciudadanos respecto a la clasificación de los residuos sólidos (zona rural).	37
Figura 18. Gráfico acerca del Conocimiento sobre el límite de residuos sólidos permitidos por hogar (zona urbana).....	38
Figura 19. Gráfico acerca del Conocimiento sobre el límite de residuos sólidos permitidos por hogar (zona rural).....	38
Figura 20. Gráfico sobre el conocimiento de los ciudadanos respecto al riesgo de los residuos médicos (zona urbana).....	39
Figura 21. Gráfico sobre el conocimiento de los ciudadanos respecto al riesgo de los residuos médicos (zona rural).	39
Figura 22. Gráfico acerca del conocimiento de los ciudadanos sobre el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones (zona urbana).	40
Figura 23. Gráfico acerca del conocimiento de los ciudadanos sobre el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones (zona rural).	40
Figura 24. Gráfico acerca de la opinión de los ciudadanos sobre las condiciones de los camiones recolectores (zona urbana).....	41
Figura 25. Gráfico acerca de la opinión de los ciudadanos sobre las condiciones de los camiones recolectores (zona rural).....	41
Figura 26. Aviso del personal para la recolección de residuos sólidos (zona urbana).	42
Figura 27. Aviso del personal para la recolección de residuos sólidos (zona rural).	42
Figura 28. Gráfico sobre la conducta del personal de recolección de residuos sólidos (zona urbana).....	43
Figura 29. Gráfico sobre la conducta del personal de recolección de residuos sólidos (zona rural).....	43
Figura 30. Gráfico sobre el uso del equipo de seguridad por parte del personal de recolección de residuos sólidos (zona urbana).....	44
Figura 31. Gráfico sobre el uso del equipo de seguridad por parte del personal de recolección de residuos sólidos (zona rural).....	44
Figura 32. Gráfico sobre el Conocimiento de los ciudadanos respecto a los teléfonos para quejas o solicitudes del servicio de recolección de residuos sólidos (zona urbana).....	45
Figura 33. Gráfico sobre el Conocimiento de los ciudadanos respecto a los teléfonos para quejas o solicitudes del servicio de recolección de residuos sólidos (zona rural).	45

Figura 34. Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos sólidos (zona urbana).	46
Figura 35. Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos sólidos (zona rural).	46
Anexos	85
Anexo I. Ficha de descripción del programa presupuestario	85
Anexo II. Evaluación de la MIR.	87
Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.	87
<i>Definición y descripción del problema.</i>	88
<i>Análisis de involucrados.</i>	89
<i>Árbol de problemas.</i>	91
<i>Árbol de objetivos.</i>	93
<i>Estructura analítica del programa presupuestal.</i>	95
<i>Matriz de Marco Lógico.</i>	97
Anexo III. Análisis FODA	114
Anexo IV. Análisis de la evolución del presupuesto ejercido	118
Anexo V. Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)	119
IX. Bibliografía	121

Resumen Ejecutivo

La evaluación específica de operación, resultados y percepción ciudadana del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, se realizó en el marco teórico de la cultura organizacional de la Gestión para Resultados (GpR) y sus técnicas de instrumentación, el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).

Así también, la presente evaluación del desempeño se realizó para dar cumplimiento al Marco Normativo establecido en el artículo 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su reglamento, así como en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y en las demás disposiciones normativas, establecidas por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), la Normatividad para la Evaluación de programas Federales y las correspondientes a las Reglas de Operación y Lineamientos correspondientes a los Programas que han sido fuente de financiamiento para dar suficiencia presupuestaria a los proyectos de gastos de operación que integraron el Pp E048 en el ejercicio fiscal 2017.

En tal sentido, los resultados de la evaluación del desempeño que a continuación se presentan, cumplen lo establecido por el Gobierno del Municipio de Centro, en el Programa Anual de Evaluación 2018 y en los Términos de Referencia respectivos. Resultados que corresponden a la evaluación de operación, resultados y percepción ciudadana.

Conclusiones Respecto a la Percepción Ciudadana

En este Programa Presupuestario, se visitaron tres localidades para lograr la cobertura y representatividad necesaria en ambos ámbitos urbano y rural, que revele métricas respecto a la

percepción de la ciudadanía con respecto a este Programa E048, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, obteniéndose las siguientes conclusiones generales:

Los ciudadanos de ambos tipos de localidades, rural y urbana, consideran que este servicio es muy bien ejecutado por el área respectiva del gobierno municipal, observándose una muy buena aceptación y satisfacción por este servicio prestados a la comunidad.

La población basa su muy buen nivel de aceptación en el cumplimiento puntual de horarios y frecuencia (rural, urbana) y en las condiciones adecuadas en que observan los camiones recolectores; y aunque la mayoría no observan equipo de seguridad portado este personal, reconocen su esfuerzo, buena imagen, empeño y trato cordial en la prestación de servicios.

La mayoría desconoce los números de teléfonos para reportes o quejas, y en la misma medida se desconoce el reglamento de recolección, lo que implica que la ciudadanía no tenga conocimiento del tipo ni límite de basura permitidos que contempla el servicio de recolección. Y aquí, en este ejercicio, se provee difusión e información para que los ciudadanos conozcan los números de contacto y reglamentos respectivos.

Es reconocido también por la mayoría de la ciudadanía que esta desinformación respecto al reglamento, límites y tipos de residuos implica riesgo y accidentes para el personal de recolección y haciendo conciencia al respecto manifiestan disposición de colaborar en este manejo peligroso y además se motivan a clasificación de basura y sacar la basura a tiempo para evitar contaminación, problemas de salud pública y proliferación fauna urbana.

En general puede apreciarse desde las opiniones vertidas por la ciudadanía encuestada, que la gran mayoría tiene desde un nivel favorable hasta una muy buena satisfacción en general por este

servicio de recolección que se presta a la ciudadanía, tanto en el sector rural como el urbano. Y en la medida de lo posible, existe disposición a colaborar en cuanto a manejo, separación y límite de residuos para evitar riesgos, accidentes, contaminación y sobrecarga.

Planeación

Planeación estratégica

La Coordinación de Limpia, no contó con un plan estratégico para el año 2017, a manera de plan de trabajo anual ha determinado una programación operativa de las actividades de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sustentada en tres formas de medirlas: Viajes realizados, toneladas y metros cúbicos.

Diagnóstico

Se precisa el problema a partir de la insalubridad por la acumulación de residuos sólidos, pero no se determina la magnitud actual ni futura.

El Diagnóstico Está expresado en el programa de acción de corto plazo en el que se determinan las rutas urbana, foránea y de fin de semana para la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sin embargo, no se determinan los requerimientos de mantenimiento de los equipos, así como del crecimiento de las zonas habitacionales y comerciales de las áreas urbana y rural.

Resultados

Matriz de Indicadores para Resultados

Lógica vertical

De las tres actividades de la MIR, dos están formuladas en forma incorrecta por lo que no contribuyen al logro de los componentes, el componente 1 no es pertinente para el logro del propósito, en el cual no es posible determinar el logro porque no se indica el medio de verificación. En el narrativo del fin no hay congruencia entre el objetivo, el indicador y el medio de verificación.

Lógica horizontal

En los niveles Fin, propósito y actividades la lógica horizontal es incongruente, solo en un componente hay congruencia.

Criterios CREMA para evaluar la calidad de los indicadores

Los indicadores de los cuatro niveles no cumplen con los criterios de calidad, relevancia, economía, monitoreabilidad y aplicabilidad.

Fichas técnicas de los indicadores

Las fichas técnicas no se elaboraron por lo tanto no fue posible evaluarlas.

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

No se utilizan los datos de la MIR para la evaluación de indicadores y la toma de decisiones.

Operación

Planeación operativa

En el Manual de organización no se describen funciones de diagnóstico de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos; y en el Manual de Procedimientos no hay ningún procedimiento para realizar las actividades correspondientes a esta función.

La programación de actividades se realiza con base en la experiencia del personal y para el trabajo cotidiano.

Observancia de las reglas de operación

La fuente de financiamiento de los proyectos que contiene el Pp E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, proviene de participaciones, ingresos propios y revolviente de BBVA que se ejercen con la norma estatal, en tanto que las disposiciones municipales que regulan la operación del Pp E048 si se cumplen.

Mecanismos de organización y gestión

La organización y la gestión de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, enfrenta la siguiente problemática:

- Los ciudadanos no respetan los horarios de recolección y en consecuencia la basura que no se recolecta genera daño al ambiente.
- El estacionamiento de los vehículos en las calles impide muchas veces el que el camión recolector pueda realizar su tarea.
- Falta de cumplimiento de la Ley de Desarrollo Urbano en cuanto a la construcción de fraccionamientos con calles angostas.
- No se reponen las unidades cada 6 años que sería lo recomendable por lo que se pagan muchos recursos en mantenimiento y reparación de las unidades.

Administración financiera de los recursos

El proceso de revisión y autorización de las facturas de la ejecución de los tres proyectos de alumbrado público que comprende este programa presupuestario, asciende a un monto ejercido de 305 millones 386 mil 931 pesos y el ejercicio de los recursos se realizó de acuerdo a lo establecido, tanto en las funciones como en los procedimientos correspondientes a la Coordinación de Limpia y la Dirección de Programación.

Eficacia, eficiencia y economía operativa del programa

Debido a que la Coordinación de Limpia no tiene establecidas metas a cumplir con su Programa de Trabajo, no es posible efectuar una medición de eficiencia, economía y eficacia, con excepción de los días trabajados en los cuales tiene una eficacia del 98.5%

Sistematización de la información

No existe un sistema de información estadístico que permita la evaluación periódica de los indicadores de resultados.

Cumplimiento y avance de los indicadores de gestión

En virtud de que hacen falta los apartados “Valor Línea Base” en los indicadores, así como por el hecho de que realmente no se tiene disponibilidad de los datos para cada una de las variables que componen el indicador, no hay posibilidad de realizar la medición y avance en los indicadores de gestión.

Rendición de cuentas y difusión de información estratégica

La información sobre los avances físico y financiero de la ejecución de los proyectos que conforman el Pp E048, los reporta la Dirección de Programación.

Conclusiones, Recomendaciones y Propuestas

Conclusiones

- 1) Los resultados de desarrollo se comprenden como secuenciales y los cambios se vinculan al ciclo de gestión, cuyos componentes incluyen el diagnóstico, la planificación, el presupuesto, la evaluación y la rendición de cuentas.
- 2) La evaluación del desempeño describe los resultados generados por las mediciones que se realizan, en términos de la eficiencia, eficacia y efectividad de la cadena de valor público de los programas presupuestarios, desde las actividades a los servicios públicos que se prestan, el cambio en la población objetivo o área de enfoque y los impactos que generan y con los que contribuyen al desarrollo social.
- 3) Desde estos enfoques, los componentes del ciclo de gestión integran cuatro áreas principales: Planeación, Presupuesto, Diseño y Ejecución de Programas y Proyectos, así como Monitoreo y Evaluación.
- 4) El Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos y los tres Proyectos de Operación que lo conforman, se encuentran alineados con los objetivos, estrategias y líneas de acción del PMD 2016-2018.
- 5) No existe la posibilidad de realizar una evaluación de impacto debido a que el Programa Presupuestario y su correspondiente MIR presentan las siguientes deficiencias:
 - No existe un proceso de planeación estructurado en forma metodológica, lo que impide que se le dé cabal seguimiento al Programa presupuestario.
 - Existe inconsistencia entre los indicadores de la MIR, la MML, los objetivos del PMD y los establecidos en el presupuesto de egresos.

- 6) El Ayuntamiento del Municipio de Centro ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y con el numeral 18, de la NORMA para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas, al respecto de la publicación a más tardar 30 días posteriores a la conclusión de las evaluaciones, los resultados de las mismas.
- 7) El propósito de los Programas Presupuestarios de prestación de servicios municipales deben orientarse a áreas de enfoque y no hacia la población, de esta manera los indicadores y medios de verificación deben incluir variables que permitan medir, los resultados de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.
- 8) Crear un Programa de Acción especial para la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora, que se atienda en forma transversal y que el gobierno del Municipio lo asuma como estratégico para garantizar su implementación y logro de resultados.

Recomendaciones y propuestas

- 1) La Coordinación de Limpia debe realizar un diagnóstico de la situación de las rutas urbanas y foráneas (rurales) sustentada en la cuantificación de colonias, fraccionamientos, villas, rancherías y organizaciones específicas de las áreas urbana y rural y la determinación del crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industriales en el Municipio de Centro
- 2) Elaborar un diagnóstico tanto de las deficiencias de organización como de gestión de la Coordinación de Limpia, así como del crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industrial en el Municipio de Centro, en los cuales se sustente la planeación de mediano y largo plazo, así como de prospectiva.

- 3) Rediseñar en forma integral la MIR, aplicando el Método de Marco Lógico desde la definición del problema hasta la construcción de indicadores con sus respectivas fichas técnicas.
- 4) Deberán construirse los indicadores, así como un sistema estadístico de evaluación que permita el registro de los datos del avance de cada una de las variables, para medir los avances y construir un tablero de control con los resultados de los indicadores
- 5) Determinar la focalización a partir de la elaboración del Diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de recolección, traslado y disposición de residuos sólidos para el mediano y largo plazo en las colonias, fraccionamientos, villas, rancherías, etc., de las zonas poblacionales, comerciales y en su caso industrial de las diferentes localidades urbanas y rurales del Municipio de Centro. La cobertura y la focalización también debe considerar la capacidad organizacional de la Coordinación de Limpia y determinarse como Área de Enfoque
- 6) Deberá formalizarse mediante la aplicación de la Planeación Estratégica la planeación operativa para lograr la elaboración de un Programa de Acción que sea considerado para la realización y evaluación de actividades a través de la MIR y en consecuencia sea posible alinearlos también con el presupuesto de egresos en los proyectos respectivos.
- 7) Se propone que la Coordinación de Servicios Municipales se adscriba directamente a la Presidencia Municipal, desincorporándose de la Dirección de Obras, con la finalidad de concentrar los esfuerzos de su coordinador en las actividades propias de la recolección de, traslado y disposición de residuos sólidos
- 8) Formular un Programa Presupuestario de trabajo con la población para desarrollar la cultura ciudadana del cuidado del medio ambiente, a través del respeto a los horarios de recolección y mejora del tratamiento que dan a los residuos sólidos que se generan.

- 9) Formular dos programas para las unidades motrices que prestan el servicio: uno de mantenimiento preventivo y correctivo, y uno que comprenda la previsión financiera para la reposición y ampliación de dichas unidades.
- 10) Elaborar un Programa de Acción en el que se determinen las metas a cumplir, así como un plan estratégico de mediano, largo plazo y prospectiva con objetivos, estrategias y líneas de acción, que establezcan metas a lograr.
- 11) Crear un sistema estadístico de evaluación que permita el registro periódico del avance de las variables de los indicadores
- 12) Construir un sistema de indicadores adecuado para los niveles de componentes y de actividades
- 13) La Coordinación de Limpia debe publicar el logro de las metas alcanzadas en el Plan de Trabajo de corto plazo., así como el Plan Estratégico para el mediano y largo plazos, así como para la prospectiva

Introducción

El informe de la evaluación específica de operación, resultados y percepción ciudadana del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos ejecutado en 2017, incluye los antecedentes, justificación y marco teórico de la evaluación, la determinación del marco muestral mediante el cual se realizó la investigación de campo para conocer la percepción y nivel de satisfacción que los ciudadanos tienen de la prestación del servicio.

En el cuarto apartado se evalúa la planeación y resultados del Pp E048, inicia con el análisis y la determinación del cumplimiento del marco normativo respecto a su alineación y los tres proyectos que lo conforman con el Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018, así como los instrumentos de planeación estratégica que utiliza y la calidad de las evaluaciones de desempeño realizadas en los años anteriores, destaca el análisis comparativo realizado, del cual se desprenden, los resultados de la presente evaluación del desempeño, los avances logrados y las recomendaciones en materia de planeación y de construcción de la Matriz de Indicadores de Resultados.

La evaluación de la cobertura y la focalización del Pp E048 se realizan en el quinto apartado, en tanto que la evaluación de la operación se presenta en el apartado sexto que incluye el análisis de los mecanismos de organización y gestión que generan la cadena de valor; la administración financiera de los recursos y el análisis de la eficacia, eficiencia y economía operativa del programa presupuestario; así como el cumplimiento del avance de los indicadores de gestión; termina este apartado con la revisión del cumplimiento de la Coordinación de Limpia en la rendición de cuentas y la difusión de información estratégica.

Finalmente los apartados VII y VIII describen los principales resultados derivados de la evaluación del desempeño, así como las conclusiones, recomendaciones y propuestas. Los anexos contienen la ficha de descripción del Programa Presupuestario, la evaluación del cumplimiento normativo, los análisis vertical y horizontal de la MIR, el análisis FODA, el análisis del presupuesto ejercido y los Aspectos Susceptible de Mejora del Programa Presupuestario.

I. Antecedentes y Justificación del Estudio

1.1. Antecedentes

La primera evaluación del Desempeño para el Programa Presupuestario E048 Recolección Sólidos, que no fue posible determinar el avance logrado en el servicio que brinda debido a que para los años 2014 y 2015, la unidad re, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos se realizó en 2015 mediante una evaluación específica de los años 2014 y 2015.

El informe de la evaluación de desempeño específica realizada por el ente evaluador externo, determinó al respecto de la atención al problema que persigue resolver el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos carecía de instrumento de planeación estratégica orientada a resultados, no obstante que si cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados.

Al respecto de los avances logrados por el Programa Presupuestario en cuanto a la cobertura el informe precisa que se atiende al 90% de la población del municipio. En cuanto al Presupuesto asignado para cada uno de los años evaluados, la evaluación determinó para el año 2014 un monto de 285 millones 688 mil 213 pesos; en tanto que para el ejercicio fiscal 2015 el presupuesto autorizado ascendió a 282 millones 952 mil 639 pesos de los cuales ejercieron 245 millones 579 mil 776 pesos.

De la misma manera el informe determinó como diagnóstico que la fortaleza del programa presupuestario radica en el aumento de la cobertura del servicio en todas las localidades ya que se refleja en el mejoramiento de las vialidades. En tanto que las oportunidades consisten en la adquisición de equipo y material para ofrecer un servicio completo y eficiente.

En este mismo sentido la debilidad que se observó en el Programa Presupuestario y la unidad responsable que lo ejecuta fue el desconocimiento de la MIR y la gestión de los procesos y/o proyectos. Por otro lado se identificó la siguiente amenaza: Imprevistos climáticos.

1.2. Justificación

El marco normativo que regula la ejecución de Programas Presupuestarios y proyectos orientados al financiamiento de la operación para la prestación de servicios, establece la obligación de evaluar su desempeño para determinar el cumplimiento de los principios de honestidad, economía, eficacia, eficiencia y transparencia en el ejercicio de los recursos; de ahí que la evaluación del desempeño del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos sea indispensable.

La evaluación específica de desempeño de operación, resultados y percepción ciudadana persigue conocer la opinión de la población beneficiada respecto a los beneficios que han recibido con los servicios de recolección y traslado de residuos sólidos realizados en sus comunidades; en cuanto a la operación la evaluación permite determinar los niveles de eficacia, eficiencia, economía y transparencia con los que han sido ejercidos los recursos para la ejecución de las obras y el logro de las metas propuestas. Así también la evaluación busca conocer el impacto social de las obras comparando los indicadores de desempeño establecidos con los resultados obtenidos.

II. Marco Teórico del Estudio

La Gestión para Resultados (GpR) como cultura organizacional se centra en una noción de causalidad “diversos insumos y actividades conducen lógicamente a órdenes mayores de resultados (productos, efectos e impacto) que se expresan en la cadena de resultados” (García y García 2010 p. 9). Los resultados de desarrollo o por lo general se comprenden como secuenciales y los cambios se vinculan al ciclo de gestión, cuyos componentes incluyen el diagnóstico, la planificación, el presupuesto, la evaluación y la rendición de cuentas.

En esta lógica el Presupuesto basado en Resultados (PbR) centra a su atención más que en el gasto en los resultados, mejorando la eficiencia y eficacia del gasto público al orientar los esfuerzos de los entes públicos a dirigir eficazmente el gasto y facilitar el seguimiento de las actividades y rendimiento de sus ejecutores. De esta manera es posible evaluar la operación de los programas y de quienes los planean, programan presupuestan y ejecutan por los resultados que entregan.

El PbR mide la producción de bienes y servicios y el impacto que éstos generan en la sociedad, tomando en cuenta objetivos y metas, por ello, es fundamental construir el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). El SED evalúa tanto políticas públicas como programas presupuestarios para mejorar la toma de decisiones acertadas y eficientes, respecto a las prioridades y distribución del gasto.

La evaluación del desempeño describe los resultados generados por las mediciones que se realizan sobre el desempeño, en términos de la eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios públicos que se prestan, los impactos que generan y las metas y objetivos de los programas presupuestarios.

Desde estos enfoques los componentes del ciclo de gestión integran cuatro áreas principales: 1) planeación, 2) presupuesto, 3) diseño y ejecución de programas y proyectos y 4) monitoreo y evaluación.

De ahí que la evaluación del desempeño en materia de operación, según la Normatividad para la Evaluación de Programas Federales establece en el Capítulo II, que la evaluación de consistencia y resultados deberá incluir los siguientes criterios:

- a) La observancia de las reglas de operación y otras disposiciones normativas aplicables al programa
- b) Las acciones de mejora y simplificación regulatoria
- c) Los mecanismos de organización y gestión
- d) La administración financiera de los recursos
- e) La eficacia, eficiencia y economía operativa del programa
- f) La sistematización de la información
- g) Los mecanismos de actualización del padrón de beneficiarios en caso de que el programa los requiera
- h) El cumplimiento y avance en los indicadores de gestión y de productos
- i) La rendición de cuentas y difusión de información estratégica.

En este mismo sentido, en materia de resultados, la normatividad para la evaluación de los programas, establece que los criterios para el análisis son:

- a) Instrumentos disponibles para medir los resultados alcanzados en el ámbito de sus propósitos y fines.

- b) La calidad de las evaluaciones de impacto que se hayan realizado tanto en el ámbito de Fin como de Propósito, considerando la metodología aplicada, el impacto logrado en el bienestar de la población, los resultados identificados, así como el uso y aplicación de los mismos
- c) Si el diseño y operación del programa permite realizar una evaluación de impacto rigurosa
- d) La difusión de los resultados y evaluaciones del programa
- e) La utilización de la información generada para mejorar su desempeño.

En caso de que anteriormente se haya realizado una evaluación de desempeño de resultados, adicionalmente se llevará a cabo, una comparación de los hallazgos obtenidos de la evaluación actual con la anterior.

III. Marco Muestral de la Investigación de Campo y Principales Resultados

3.1. Determinación de la Población a Considerar en la Investigación de Campo

Las población a considerar en la investigación de campo para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos del Municipio de Centro, son las comunidades y ciudadanos beneficiados de todo el municipio, toda vez que su cobertura es municipal.

3.2. Determinación del Diseño y Marco Muestral

3.2.1. Esquema de muestreo.

Para la investigación de campo se diseñó un muestreo aleatorio estratificado y multietápico, toda vez que la encuesta se orientó a ciudadanos y gestores municipales (delegados, comisariados, representantes comunitarios) respecto a la percepción ciudadana relacionada con la prestación del servicio consistente en la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, como acción que complementa la evaluación del desempeño y conocer las evidencias que permiten determinar el estado que guarda la prestación de este servicio en las localidades rurales y urbanas del municipio.

3.2.1.1. Distribución de la muestra.

El esquema de muestreo para esta encuesta de percepción ciudadana, incluye las actividades más relevantes para la prestación de este servicio, y conocer su impacto social, ambiental y pertinencia; de igual modo, por su importancia geográfica, demográfica y social se seleccionaron aleatoriamente las demarcaciones y colonias más representativas, con la finalidad de obtener una cobertura estadísticamente significativa, basada en una estratificación acorde a las proporciones

relativas del tamaño muestral, haciendo uso de las bases de datos e información oficial proporcionada por el H. Ayuntamiento de Centro, empleando elementos de sistemas de información geográfica y la georreferenciación para la logística y trabajo de campo.

De acuerdo a las características sociodemográficas del municipio de Centro, se definieron tres estratos respectivos a las localidades y comunidades más relevantes y representativas: Población (habitantes por colonias, rutas de servicio y comunicación), tipo de localidad (urbana, suburbana, rural), relevancia del servicio (frecuencia, horarios y tipo). La selección aleatoria de esta muestra y la ejecución del trabajo de campo, resultaron en tres localidades y 211 entrevistas.

3.2.1.2. Marco de muestreo.

Se utilizará el listado de rutas, frecuencia, número de vehículos, con la respectiva información asociada a horarios, personal, localidades y demarcaciones; así como las características propias del servicio municipal respectivo, el número de habitantes beneficiados, la densidad poblacional y relevancia, complementando este ejercicio con el uso de recursos de georreferencias respecto a medios de comunicación y accesibilidad.

3.2.2. Unidades de muestreo.

La población de interés serán los ciudadanos que conforman las localidades, colonias y demarcaciones beneficiadas con este programa de servicio. En este contexto se definen los siguientes elementos:

- Unidad de análisis: Localidades, colonias y demarcaciones con al menos una acción del servicio de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, cuyo desempeño se está evaluando.

- Beneficiarios: Comunidades, familias y ciudadanos beneficiados directa e indirectamente con el servicio de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos para la mejora de la condición, desarrollo y calidad de la vida comunitaria.

3.2.3. Etapas y estratificación del muestreo.

En la primera etapa se seleccionaron como unidades primarias las localidades, colonias y rutas de mayor relevancia para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, de acuerdo a su cobertura geográfica, pertinencia y número de habitantes; con probabilidad proporcional al tamaño y densidad poblacional de las comunidades beneficiarias registradas.

En la segunda etapa, para las localidades seleccionadas en el muestreo aleatorio, se implementaron procedimientos de transportación, rutas, logística, visitas a los puntos localizados dentro de las demarcaciones seleccionadas (ver Tabla 1).

Como última etapa, en cada una de las rutas diseñadas en la logística, se eligieron 211 ciudadanos, usando muestreo sistemático con inicio aleatorio.

3.2.4. Tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + z^2 p (1 - p)}$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra

N es el tamaño de la población universo

z es el valor cuantil-normal para el nivel de confianza

e es el margen de error teórico

p es la proporción óptima para estimación de parámetros

Los valores que se consideraron fueron los siguientes:

Para el cálculo de tamaño muestra y su distribución-estratificación, se considera primeramente que el municipio de Centro tiene una población total de más de 640,000 habitantes con alrededor de 415,000 ciudadanos, de los cuales se obtuvo una muestra representativa con alta cobertura y significancia dentro de las 3 localidades más relevantes para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.

A partir del universo poblacional descrito y garantizando una confiabilidad del 95%, con un margen de error teórico de $\pm 5.2\%$ y una proporción óptima de respuestas de 0.5, se generó una muestra de 211 ciudadanos a entrevistar.

En virtud de que el alcance del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos comprende todas las localidades del municipio de Centro, para efecto de la encuesta, se determinaron como unidades primarias las localidades, colonias y rutas de mayor relevancia que a continuación se enlistan.

Tabla 1

Muestra total de localidades para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos. Alcance Municipio de Centro

No.	Localidad	No. Habitantes	Tamaño Muestra Habitantes
1	Col. José María Pino Suárez	985	23
2	Col. El Espejo I	5,883	84
3	Villa Tamulté de las Sabanas	8,824	104
TOTAL		15,692	211

Fuente: Elaboración propia con base en la información presupuestal proporcionada por la Coordinación General de Servicios Municipales.

Tabla 2

Proyectos contenidos en el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos. Alcance Municipio de Centro.

No. De Proyecto	Descripción	Monto Ejercido
0110	Gastos de operación para la recolección, traslado y disposición final de desechos sólidos	\$228,405,031.69
0189	Gastos de servicio de traslado y disposición final de residuos sólidos	\$64,855,200.62
00650	Servicio de traslado y disposición final de residuos sólidos	\$12,126,698.76
Total		\$305,386,931.07

Fuente: Elaboración propia con base en la información presupuestal proporcionada por la Coordinación General de Servicios Municipales.

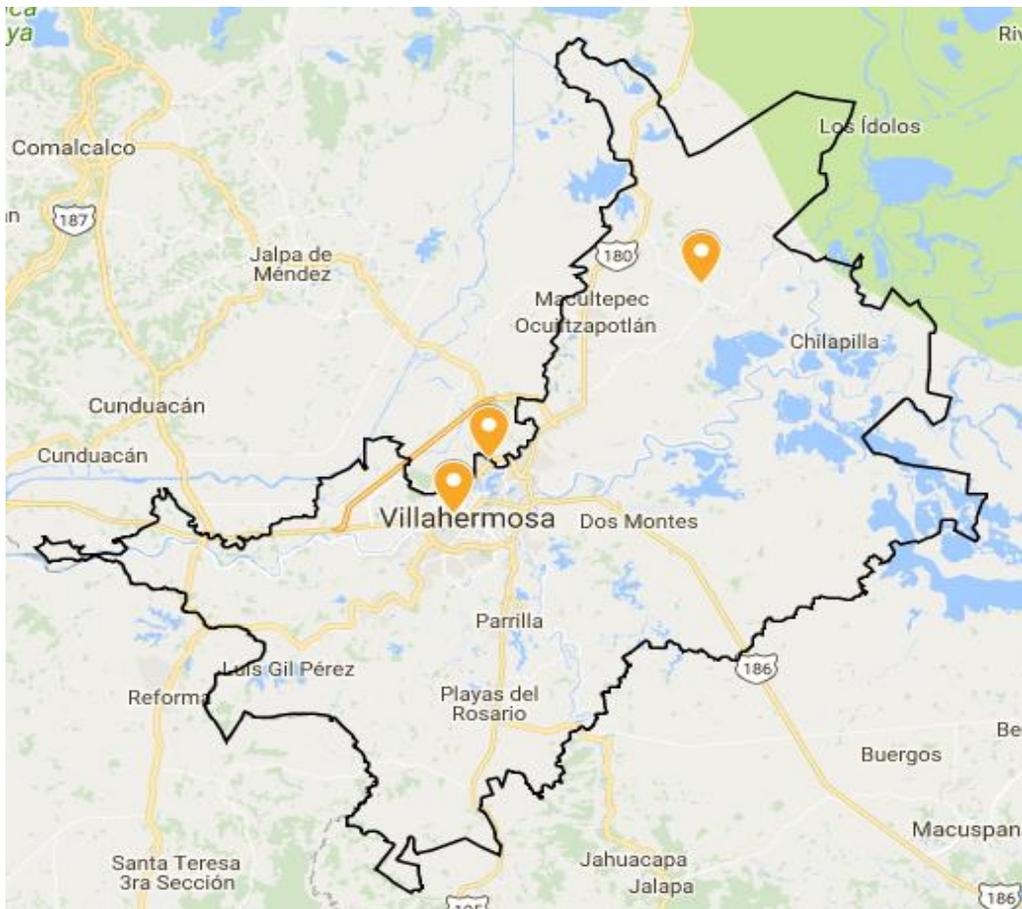


Figura 1. Localidades de estudio para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.

Fuente: Elaboración propia, creada en Google Maps conforme a los datos obtenidos en el muestreo.

3.3. Resultados de la Percepción Ciudadana

3.3.1. Características de la población encuestada.

Tabla 3

Ciudadanos encuestados por localidad para el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.

No.	Localidad	No. Habitantes	Muestra	Muestra de Campo	Encuestados	
					Rural	Urbana
1	Col. José María Pino Suárez	985	23	51		X
2	Col. El Espejo I	5,883	84	112		X
3	Villa Tamulté de las Sabanas	8,824	104	137	X	
TOTAL		15,692	211	300		

Fuente: Elaboración propia con base en la información presupuestal proporcionada por la Coordinación General de Servicios Municipales.

Zona Urbana.

Sexo.

Tabla 4

Sexo (zona urbana).

	Entrevistas	Porcentaje
Hombres	85	52
Mujeres	78	48
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

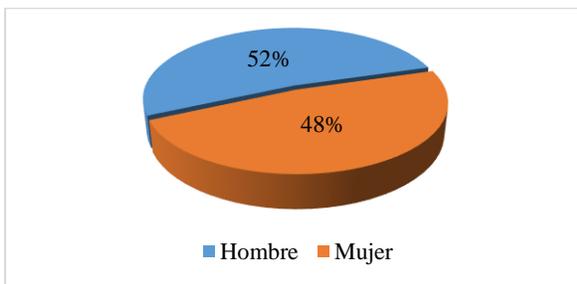


Figura 2. Gráfico de sexo (Zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Se observa que en la zona urbana los encuestados son 52% hombres y 48% son mujeres.

Zona Rural.

Sexo.

Tabla 5

Sexo (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
Hombres	71	52
Mujeres	66	48
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

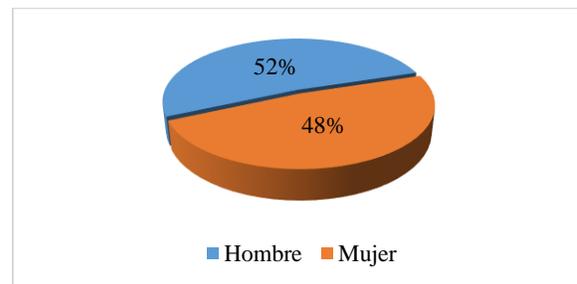


Figura 3. Gráfico de sexo (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

La mayoría de los entrevistados fueron hombres con un 52%, y un 48% fueron mujeres.

Escolaridad.

Tabla 6

Escolaridad (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
Preparatoria	54	33
Primaria	30	18
Profesional	45	28
Secundaria	34	21
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

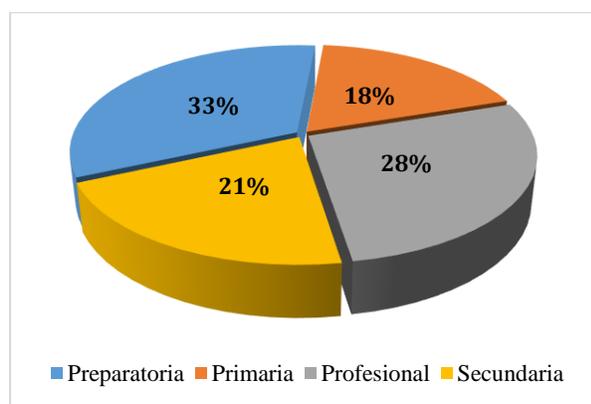


Figura 4. Gráfico de escolaridad (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

La escolaridad en la zona urbana está dada por un 33% con estudios de preparatoria, seguido de un 28% con estudios profesionales, el 21% con estudios de secundaria, y, por último, los que tienen estudios de primaria con una representación de 18%.

Escolaridad.

Tabla 7

Escolaridad (zona rural).

	Entrevista	Porcentaje
Preparatoria	49	36
Primaria	26	19
Profesional	29	21
Secundaria	31	23
Sin estudios	2	1
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

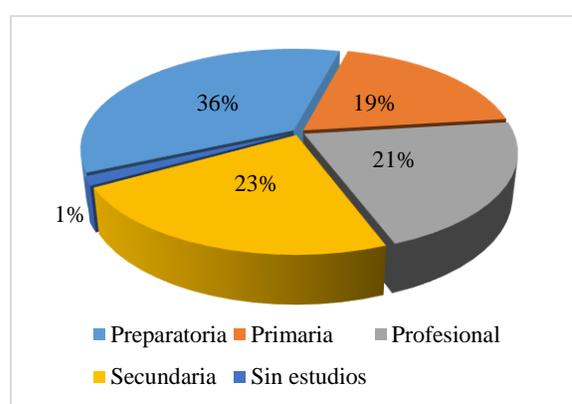


Figura 5. Gráfico de escolaridad (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Para los grados de estudios en la zona rural, se encontró que, el 36% está representado con una población que tiene estudios de preparatoria, los de secundaria tienen un 23% de representación, los estudios profesionales tienen 21%, los de estudios de primaria con un 19%, en baja proporción de 1% tenemos a los que no tienen estudios.

Ocupación.

Tabla 8

Ocupación (zona urbana).

	Entrevistas	Porcentaje
Ama de casa	42	26
Asalariado	48	29
Desempleado/ Jubilado	5	3
Estudiante	14	9
Pensionado	3	2
Negocio propio	41	25
Profesionista	10	6
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

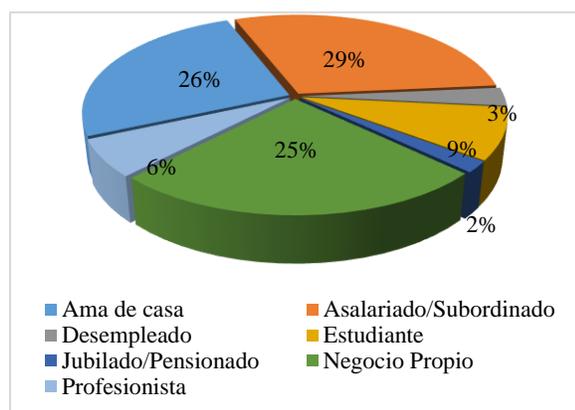


Figura 6. Gráfico de ocupación (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

La ocupación más sobresaliente es la de asalariado o subordinado con un 27%, le sigue el negocio propio con un 25%, la ama de casa con 22%, los estudiantes con un 9%, los profesionistas y desempleados tienen una representatividad del 7%, respectivamente, y solo el 3% corresponde a los jubilados y pensionados.

Ocupación.

Tabla 9

Ocupación (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
Ama de casa	42	18
Asalariado	48	34
Desempleado/ Jubilado	5	7
Estudiante	14	10
Pensionado	3	3
Negocio propio	41	19
Profesionista	10	9
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

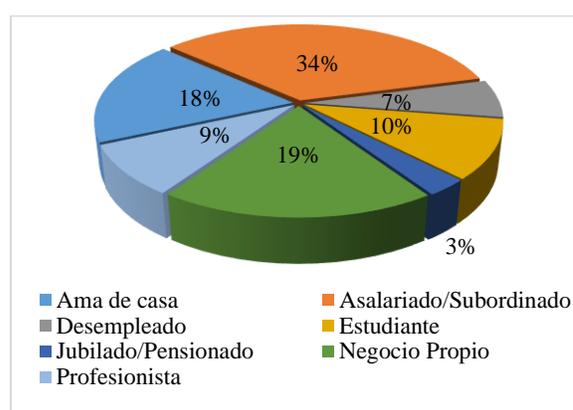


Figura 7. Gráfico de ocupación (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

El empleo en la zona rural está dada en mayor proporción por los asalariados con una representatividad del 34%, los que tienen negocio propio con un 19%, las amas de casa por el 18%, en menores representaciones se pueden encontrar los profesionistas con un 9% de representatividad, los desempleados con un 7% y por último los jubilados o pensionados con un 3%.

3.3.2. Conocimiento de la programación de la recolección de residuos sólidos.

1.- *¿Conoce usted el horario de recolección de residuos sólidos?*

Tabla 10

Horario de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
No	36	22
Sí	127	78
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

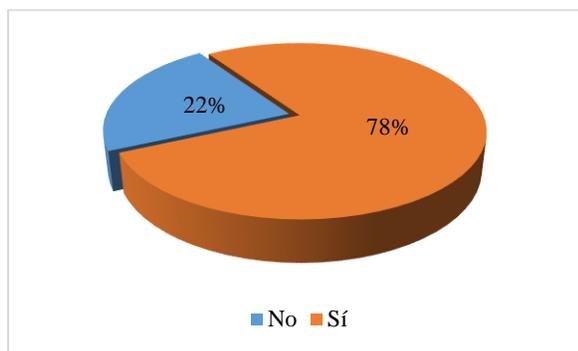


Figura 8. Gráfico de horario de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

En la zona urbana se puede observar que la mayoría de los entrevistados conocen el horario de recolección de residuos sólidos con una representación de 78%, donde una baja proporción del 22% no conoce el horario.

1.- *¿Sabe usted que día de la semana se realiza la recolección de residuos sólidos?*

Tabla 11

Horario de recolección de residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	16	12
Sí	121	88
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

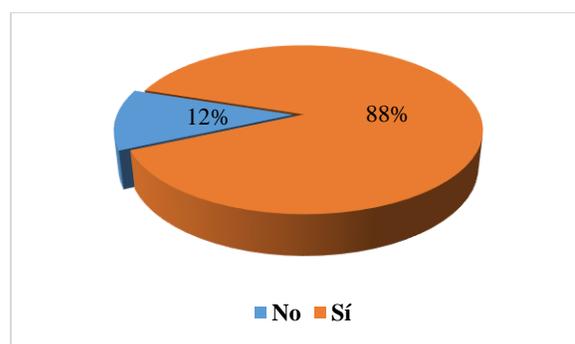


Figura 9. Gráfico de horario de recolección de residuos sólidos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Para los entrevistados de la zona rural, se observa que la gran mayoría conoce el día de la semana en que se realiza la recolección de residuos sólidos con un 88% y en baja proporción del 12% no conoce este horario.

3.3.3. Puntualidad en la recolección de residuos sólidos.

2.- *¿La recolección de residuos sólidos se realiza puntualmente?*

Tabla 12

Puntualidad en la recolección de residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevistas	Porcentaje
No	44	27
Sí	119	73
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

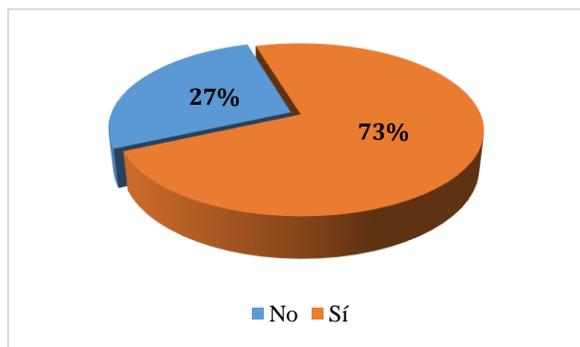


Figura 10. Puntualidad en la recolección de residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Los entrevistados afirman con un 73% que la recolección de residuos sólidos se hace puntualmente, y solo el 27% opina lo contrario.

2.- *¿La recolección de residuos sólidos se realiza puntualmente?*

Tabla 13

Puntualidad en la recolección de residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	49	36
Sí	88	64
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

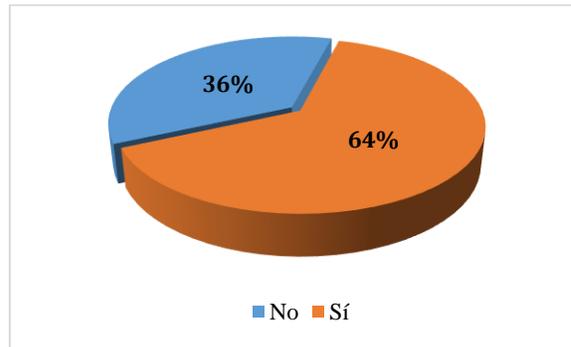


Figura 11. Puntualidad en la recolección de residuos sólidos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Un poco más de la mitad afirma que la recolección de residuos sólidos se hace puntualmente y tienen una representación del 64%, solo el 36% opina que esta no se realiza puntualmente.

3.3.4. Frecuencia de la recolección de residuos sólidos.

3.- *¿Cuál es la frecuencia del servicio de recolección de residuos sólidos en la colonia?*

Tabla 14
Frecuencia de la recolección de residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
Diario	138	85
2 o 3 veces por semana	17	10
Una vez a la semana	8	5
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

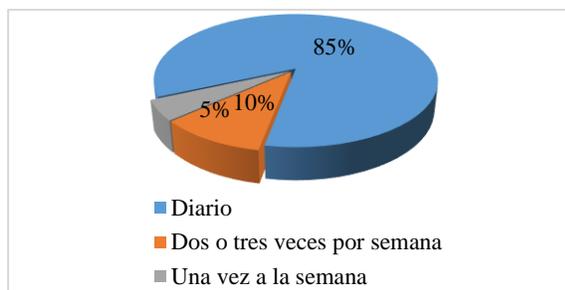


Figura 12. Gráfico de la frecuencia de la recolección de residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Con respecto a la frecuencia del servicio de recolección, se puede observar que el 85% opina que se hace a diario la recolección en su colonia, en bajas proporciones tenemos que el 10% afirman que la frecuencia de recolección se hace 2 o 3 veces por semana y solo el 5% opina que solo se hace una vez a la semana.

3.- *¿Cuál es la frecuencia del servicio de recolección de residuos sólidos en la comunidad?*

Tabla 15
Frecuencia de la recolección de residuos sólidos (zona rural).

	Entrevista	Porcentaje
2 veces por semana	94	69
Una vez a la semana	43	31
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

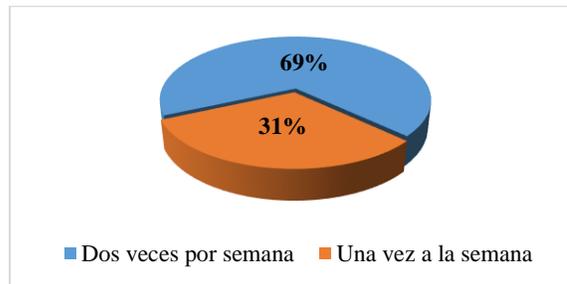


Figura 13. Gráfico de la frecuencia de la recolección de residuos sólidos (zona rural).
Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

La frecuencia del servicio de recolección de residuos sólidos en la zona rural se da 2 veces por semana, con una representatividad del 69% y solo el 31% afirma que solo se hace una vez a la semana.

3.3.5. Costumbres de los ciudadanos en el manejo de los residuos sólidos.

4.- *¿En qué momento saca Usted los residuos sólidos para su recolección?*

Tabla 16

Costumbre de los ciudadanos para sacar los residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevistas	Porcentaje
Cuando pasa el camión	56	34
Horas antes de la recolección	74	46
La noche anterior	33	20
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

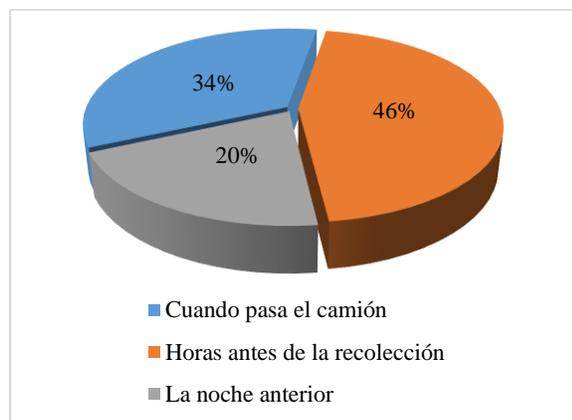


Figura 14. Gráfico respecto a la costumbre de los ciudadanos para sacar los residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Con una representatividad del 46% afirma que saca los residuos sólidos horas antes de la recolección, el 34% cuando pasa el camión recolector y el 20% la noche anterior.

4.- *¿En qué momento saca Usted los residuos sólidos para su recolección?*

Tabla 17

Costumbre de los ciudadanos para sacar los residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
Cuando pasa el camión	60	44
Horas antes de la recolección	70	51
La noche anterior	7	5
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

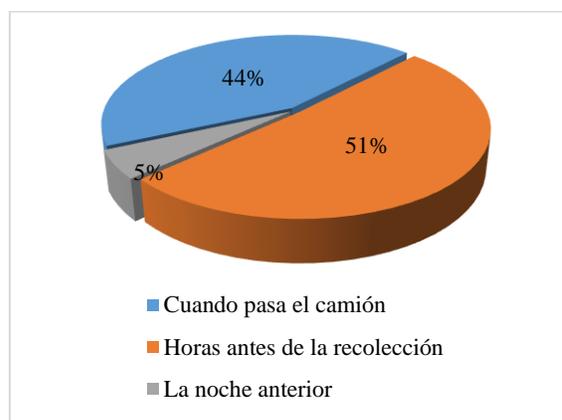


Figura 15. Gráfico respecto a la costumbre de los ciudadanos para sacar los residuos sólidos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Se puede notar que el 51% de los entrevistados aseguran que sacan los residuos sólidos horas antes de su recolección, el 44% cuando pasa el camión y solo el 5% la noche anterior a su recolección.

5.- ¿Ha hecho Usted clasificación de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos?

Tabla 18
Costumbre de los ciudadanos respecto a la clasificación de los residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevistas	Porcentaje
No	124	76
Sí	39	24
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

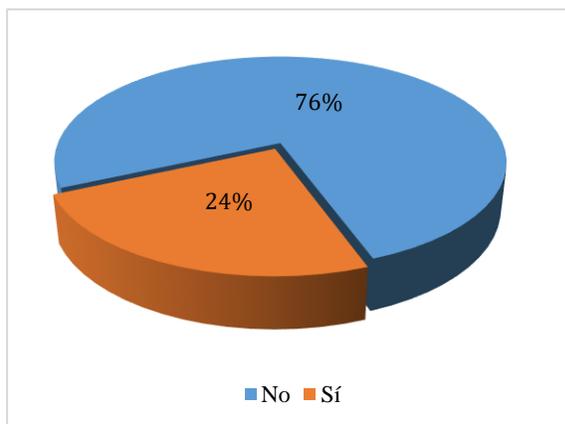


Figura 16. Gráfico sobre la costumbre de los ciudadanos respecto a la clasificación de los residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Con respecto a la clasificación de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, el 76% de los entrevistados no hace clasificación de residuos sólidos, y sólo el 26% sí lo hace.

5.- ¿Ha hecho Usted clasificación de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos?

Tabla 19
Costumbre de los ciudadanos respecto a la clasificación de los residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	126	92
Sí	11	8
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

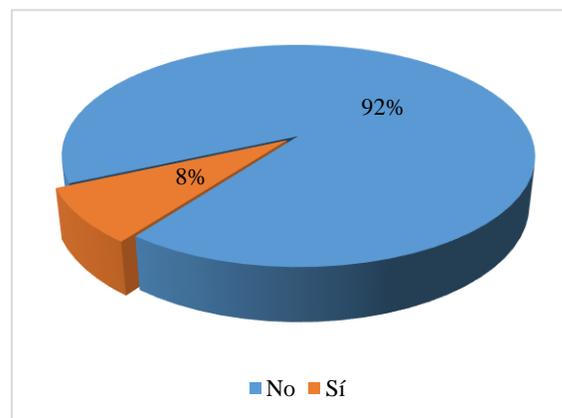


Figura 17. Gráfico sobre la costumbre de los ciudadanos respecto a la clasificación de los residuos sólidos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

El 92% de los entrevistados no ha hecho clasificación de residuos sólidos en orgánicos e inorgánicos, pero el 8% si lo ha hecho.

3.3.6. Conocimiento de los ciudadanos de las reglas establecidas para el manejo de los residuos sólidos.

6.- *¿Sabe Usted que hay un límite de residuos sólidos permitidos por hogar?*

Tabla 20

Conocimiento sobre el límite de residuos sólidos permitidos por hogar (zona urbana).

	Entrevistas	Porcentaje
No	142	87
Sí	21	13
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

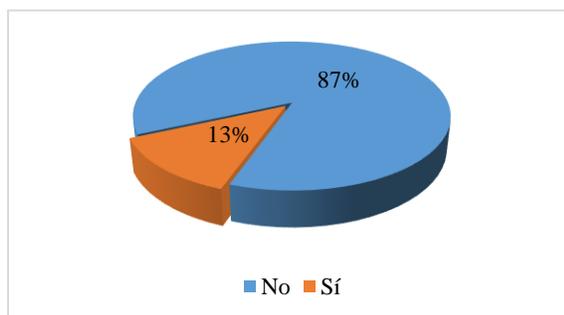


Figura 18. Gráfico acerca del Conocimiento sobre el límite de residuos sólidos permitidos por hogar (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Con respecto a la zona urbana, el 87% de los entrevistados no tiene conocimiento de que hay un límite de residuos sólidos permitido por hogar, y solo el 13% afirma que si conocen este límite.

6.- *¿Sabe Usted que hay un límite de residuos sólidos permitidos por hogar?*

Tabla 21

Conocimiento sobre el límite de residuos sólidos permitidos por hogar (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	136	99
Sí	1	1
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

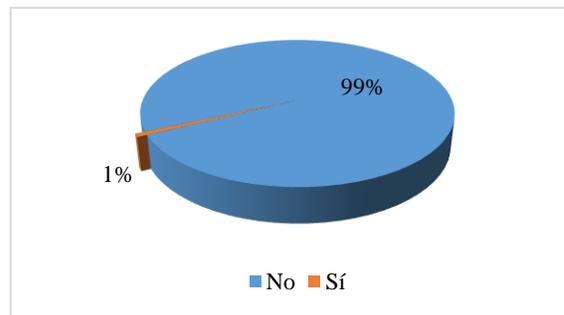


Figura 19. Gráfico acerca del Conocimiento sobre el límite de residuos sólidos permitidos por hogar (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

En opinión de los entrevistados, la gran mayoría (99%) no tiene conocimiento de que hay un límite de residuos sólidos por hogar, y en muy baja proporción de solo el 1% sí tiene conocimiento.

7.- ¿Sabe Usted que los residuos médicos

provocan lesiones peligrosas?

Tabla 22

Conocimiento de los ciudadanos respecto a los riesgos de los residuos médicos (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
No	32	20
Sí	131	80
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

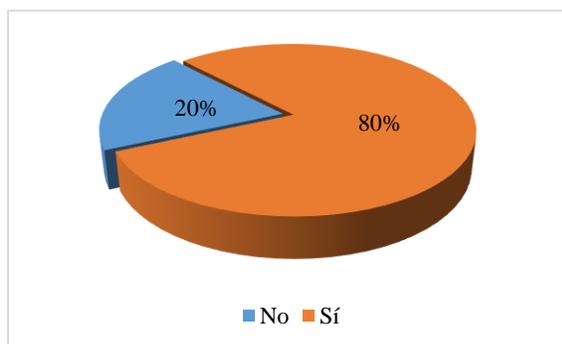


Figura 20. Gráfico sobre el conocimiento de los ciudadanos respecto al riesgo de los residuos médicos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

El 80% de los entrevistados asegura que si tiene conocimiento de que los residuos médicos provocan lesiones peligrosas a los trabajadores de limpia, y solo el 20% no tiene conocimiento de esto.

7.- ¿Sabe Usted que los residuos médicos

provocan lesiones peligrosas?

Tabla 23

Conocimiento de los ciudadanos respecto a los riesgos de los residuos médicos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	32	23
Sí	105	77
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

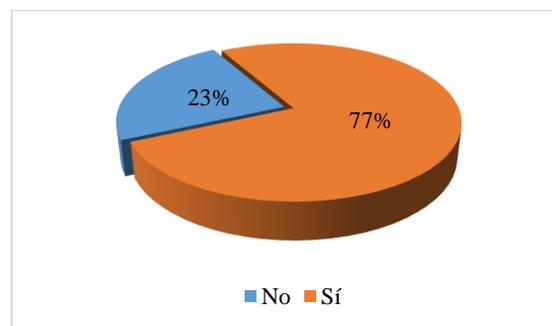


Figura 21. Gráfico sobre el conocimiento de los ciudadanos respecto al riesgo de los residuos médicos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Para la población en la zona rural, la opinión del 77% es que saben que los residuos médicos provocan lesiones peligrosas a los trabajadores de limpia, y solo el 23% no conoce de este peligro.

8.- ¿Conoce Usted el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones?

Tabla 24

Conocimiento de los ciudadanos sobre el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
No	142	87
Sí	21	13
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

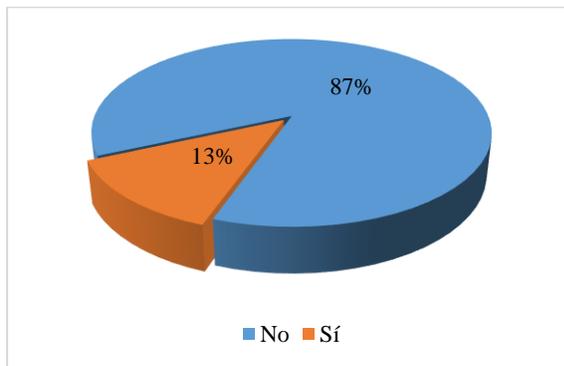


Figura 22. Gráfico acerca del conocimiento de los ciudadanos sobre el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

En mayor proporción de 87% asegura que no conoce el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones, y el 13% afirma que si lo conoce.

8.- ¿Conoce Usted el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones?

Tabla 25

Conocimiento de los ciudadanos sobre el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	142	97
Si	21	3
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

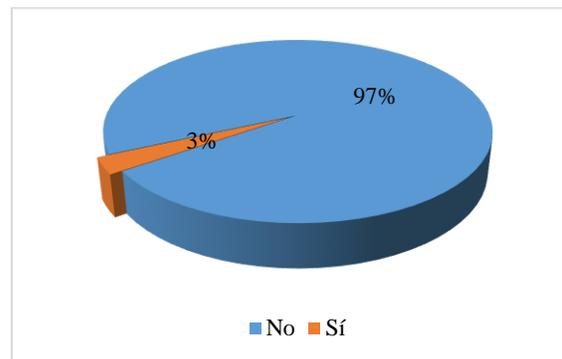


Figura 23. Gráfico acerca del conocimiento de los ciudadanos sobre el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Para la zona rural se puede notar que en gran medida, el 97% no conoce el reglamento de recolección del municipio y sus sanciones, y solo el 3% si conoce este reglamento.

3.3.7. Conocimiento de los ciudadanos de las condiciones del equipo y el personal responsable de la recolección de los residuos sólidos.

9.- ¿Considera Usted que los camiones

están en buenas condiciones?

Tabla 26

Opinión de los ciudadanos sobre las condiciones de los camiones recolectores (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
No	54	33
Sí	109	67
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

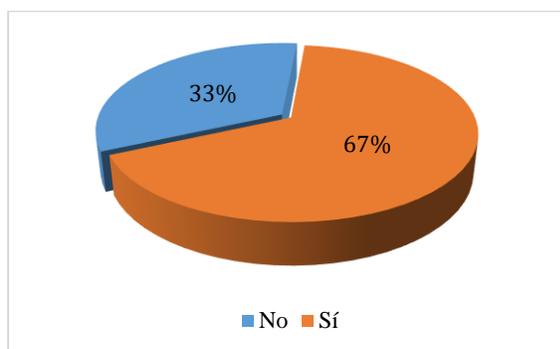


Figura 24. Gráfico acerca de la opinión de los ciudadanos sobre las condiciones de los camiones recolectores (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

El 67% considera que los camiones recolectores de residuos sólidos están en buenas condiciones al momento de prestar el servicio, pero el 33% considera que los camiones no están en buenas condiciones.

9.- ¿Considera Usted que los camiones

están en buenas condiciones?

Tabla 27

Opinión de los ciudadanos sobre las condiciones de los camiones recolectores (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	38	28
Sí	99	72
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

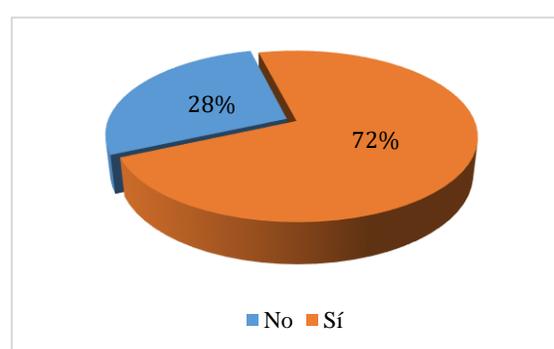


Figura 25. Gráfico acerca de la opinión de los ciudadanos sobre las condiciones de los camiones recolectores (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Para la zona rural, el 72% de los entrevistados consideran que los camiones están en buenas condiciones al momento de presta el servicio, y el 28% afirma que no. están en buenas condiciones.

10.- ¿Los trabajadores de limpia avisan

para sacar los residuos sólidos?

Tabla 28

Aviso del personal para la recolección de residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevistas	Porcentaje
No	52	32
Sí	111	68
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

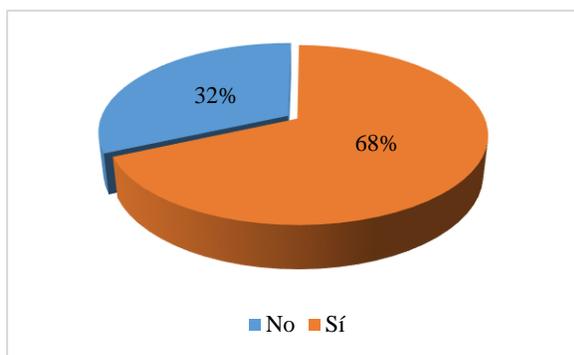


Figura 26. Aviso del personal para la recolección de residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

El 68% afirma que los trabajadores que hacen la limpieza avisan para sacar los residuos sólidos, pero solo el 32% afirma que no avisan.

10.- ¿Los trabajadores de limpia avisan

para sacar la los residuos sólidos?

Tabla 29

Aviso del personal para la recolección de residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	125	91
Si	12	9
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

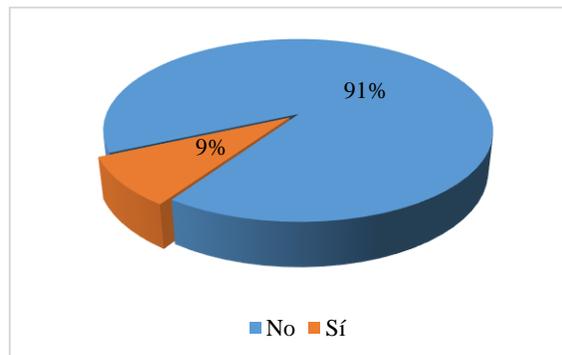


Figura 27. Aviso del personal para la recolección de residuos sólidos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

La mayoría opina que los trabajadores de limpia no avisan para sacar los residuos sólidos y tienen una representación del 91%, y solo el 9% asegura que si se avisa.

11.- ¿Cómo es el trato del personal que realiza la recolección de residuos sólidos?

Tabla 30
Conducta del personal de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevistas	Porcentaje
Cordial	149	91
Descortés	14	9
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

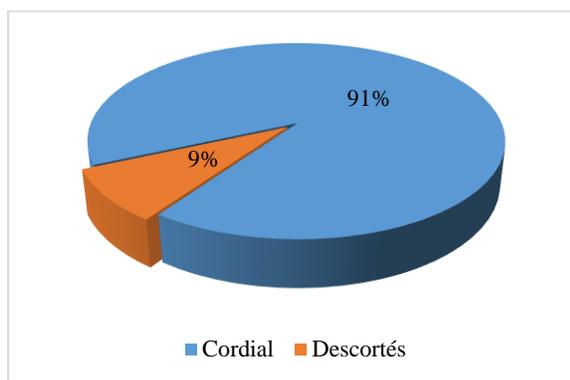


Figura 28. Gráfico sobre la conducta del personal de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Se puede notar que el 91% está de acuerdo que el trato del personal que hace la recolección de residuos sólidos es cordial, y el 14% afirma que el trato es descortés.

11.- ¿Cómo es el trato del personal que realiza la recolección de residuos sólidos?

Tabla 31
Conducta del personal de recolección de residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
Cordial	122	89
Descortés	15	11
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

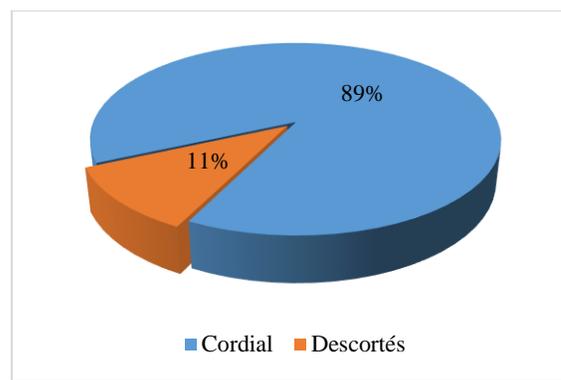


Figura 29. Gráfico sobre la conducta del personal de recolección de residuos sólidos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Se observa que el trato de personal que realiza a recolección de residuos sólidos es cordial y está representado por el 89%, mientras que el 11% afirma que el trato recibido es descortés.

12.- ¿El personal de recolección usa su equipo de seguridad?

Tabla 32.

Uso del equipo de seguridad por parte del personal de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
No	132	81
Sí	31	19
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

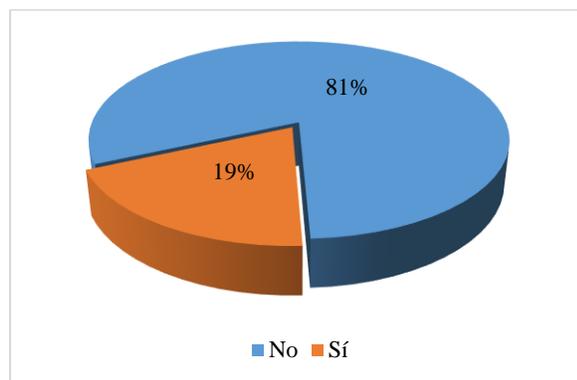


Figura 30. Gráfico sobre el uso del equipo de seguridad por parte del personal de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Se observa que el 81% afirma que el personal de recolección de residuos sólidos no usa equipo de seguridad y solo el 19% opina que si lo utiliza.

12.- ¿El personal de recolección usa su equipo de seguridad?

Tabla 33

Uso del equipo de seguridad por parte del personal de recolección de residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	120	88
Sí	17	12
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

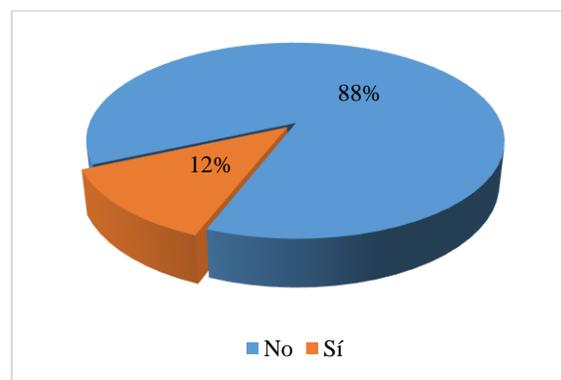


Figura 31. Gráfico sobre el uso del equipo de seguridad por parte del personal de recolección de residuos sólidos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Con respecto a que el personal de recolección de residuos sólidos usa el equipo de seguridad, el 88% afirma que no lo utiliza y solo el 12% asegura que si lo utiliza.

13.- ¿Conoce Usted los teléfonos para quejas o solicitud del servicio?

Tabla 34

Conocimiento de los ciudadanos respecto a los teléfonos para quejas o solicitudes del servicio de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
No	156	96
Sí	7	4
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

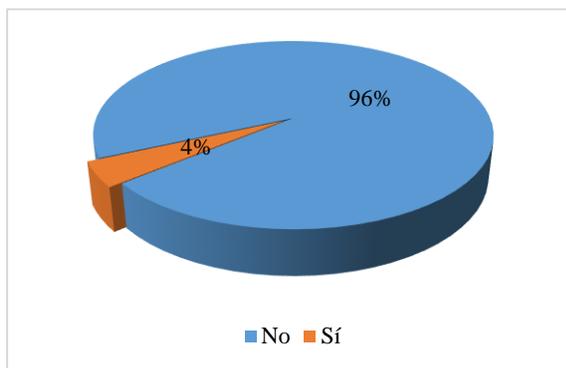


Figura 32. Gráfico sobre el Conocimiento de los ciudadanos respecto a los teléfonos para quejas o solicitudes del servicio de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Para la zona urbana, el 96% de los entrevistados no tiene conocimiento de que hay teléfonos para quejas o solicitud de servicio, en baja proporción de 4% asegura que si conoce los números de teléfono.

13.- ¿Conoce Usted los teléfonos para quejas o solicitud del servicio?

Tabla 35

Conocimiento de los ciudadanos respecto a los teléfonos para quejas o solicitudes del servicio de recolección de residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
No	135	99
Sí	2	1
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

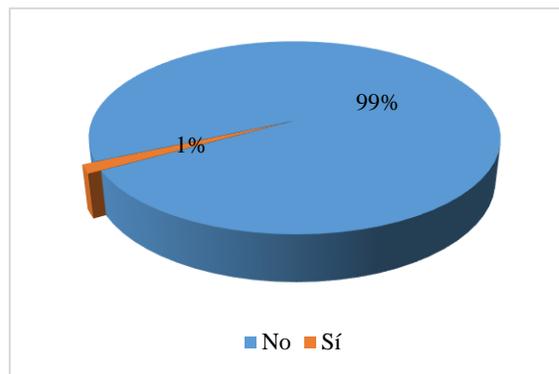


Figura 33. Gráfico sobre el Conocimiento de los ciudadanos respecto a los teléfonos para quejas o solicitudes del servicio de recolección de residuos sólidos (zona rural). Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Con respecto al conocimiento de que si conoce los teléfonos de quejas o solicitud del servicio, se observa que el 99% de la población entrevistada no conoce los números de teléfono, y tan solo el 1% afirma que si lo conoce.

3.3.8. Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de los residuos sólidos.

14.- En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la recolección de residuos sólidos?

Tabla 36

Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

	Entrevista	Porcentaje
Mucho	115	71
Nada	4	2
Poco	44	27
Total	163	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

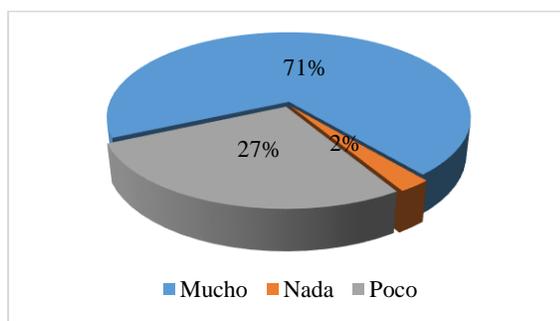


Figura 34. Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos sólidos (zona urbana).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

En general, el 71% de la población entrevistada se encuentra muy satisfecho con la recolección de los residuos sólidos, el 27% se encuentra poco satisfecho con el servicio, y solo el 2% se encuentra nada satisfecho con este servicio.

14.- En general, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la recolección de residuos sólidos?

Tabla 37

Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos sólidos (zona rural).

	Entrevistas	Porcentaje
Mucho	75	55
Nada	1	1
Poco	61	44
Total	137	100

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

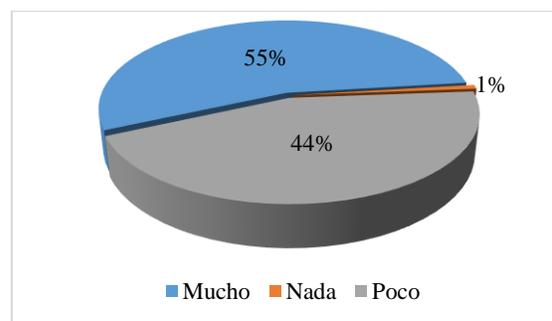


Figura 35. Satisfacción de los ciudadanos con el servicio de recolección de residuos sólidos (zona rural).

Fuente: Elaboración propia con base en la información que resultó de la encuesta.

Para la zona rural, el 55% de la población entrevistada, en general, se encuentra muy satisfecho con la recolección de residuos sólidos, el 44% se encuentra poco satisfecho con el servicio y solo el 1% se encuentra nada satisfecho con el servicio.

3.4. Satisfacción de los Beneficiarios

Respecto a la satisfacción manifestada por los ciudadanos en cuanto este Programa de Servicio E048, los resultados de la encuesta refleja lo siguiente:

Al rededor del 70% de los ciudadanos entrevistados, una proporción general de mayoría significativa, consideran que los camiones para la recolección se encuentran en buen estado, lo cual se asocia a una satisfacción ciudadana mayoritaria de calidad y eficiencia en la prestación de este servicio la comunidad (De la pregunta 8 y sus gráficos).

Respecto al trato del personal en la prestación del servicio a la población, los ciudadanos en su gran mayoría con un 90% en proporcionalidad, manifiestas gran satisfacción positiva respecto a la cordialidad y trato para con los ciudadanos, lo cual suma a la calidad de vida y de entorno entre la comunidad y los prestadores de servicios municipales (De la pregunta 9 y sus gráficos).

Por último, en términos generales y como observando la satisfacción de los ciudadanos desde todas los aspectos considerados en la encuestas, se puede aseverar que la satisfacción ciudadana puede apreciarse de manera alta y significativa hasta órdenes del 99% acumulados desde la poca a mucha satisfacción, partiendo del hecho que solo una muy pequeña proporción de entre el 1 y el 2% de los ciudadanos se han manifestado como nada satisfechos. Así, de todo lo anterior, puede asumirse que respecto a este servicio la población goza de buena y muy alta satisfacción, en virtud de observar casi el 100% de todos los ciudadanos satisfechos en una magnitud positiva alta y suficiente (De la pregunta 14 y sus gráficos).

3.5. Conclusiones Respecto a la Percepción Ciudadana

En este Programa Presupuestario, se visitaron tres localidades para lograr la cobertura y representatividad necesaria en ambos ámbitos urbano y rural, que revele métricas respecto a la percepción de la ciudadanía con respecto a este Programa E048, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, obteniéndose las siguientes conclusiones generales:

Los ciudadanos de ambos tipos de localidades, rural y urbana, consideran que este servicio es muy bien ejecutado por el área respectiva del gobierno municipal, observándose una muy buena aceptación y satisfacción por este servicio prestados a la comunidad.

La población basa su muy buen nivel de aceptación en el cumplimiento puntual de horarios y frecuencia (rural, urbana) y en las condiciones adecuadas en que observan los camiones recolectores; y aunque la mayoría no observan equipo de seguridad portado este personal, reconocen su esfuerzo, buena imagen, empeño y trato cordial en la prestación de servicios.

La mayoría desconoce los números de teléfonos para reportes o quejas, y en la misma medida se desconoce el reglamento de recolección, lo que implica que la ciudadanía no tenga conocimiento del tipo ni límite de basura permitidos que contempla el servicio de recolección. Y aquí, en este ejercicio, se provee difusión e información para que los ciudadanos conozcan los números de contacto y reglamentos respectivos.

Es reconocido también por la mayoría de la ciudadanía que esta desinformación respecto al reglamento, límites y tipos de residuos implica riesgo y accidentes para el personal de recolección y haciendo conciencia al respecto manifiestan disposición de colaborar en este manejo peligroso y además se motivan a clasificación de basura y sacar la basura a tiempo para evitar contaminación, problemas de salud pública y proliferación fauna urbana.

En general puede apreciarse desde las opiniones vertidas por la ciudadanía encuestada, que la gran mayoría tiene desde un nivel favorable hasta una muy buena satisfacción en general por este servicio de recolección que se presta a la ciudadanía, tanto en el sector rural como el urbano. Y en la medida de lo posible, existe disposición a colaborar en cuanto a manejo, separación y límite de residuos para evitar riesgos, accidentes, contaminación y sobrecarga.

IV. Evaluación de la Planeación y Resultados

4.1. Evaluación de la Planeación

El ciclo de gestión del gobierno municipal de Centro inicia con el proceso de planeación que deriva en el Plan Municipal de Desarrollo (PMD), en este caso para el periodo 2016-2018, continúa con el proceso de programación presupuestaria, en el que el Programa Presupuestario E048 y los 3 Proyectos de Operación que lo conforman, se encuentran alineados con los objetivos, estrategias y líneas de acción del PMD 2016-2018, como se muestra en la tabla 38.

Tabla 38

Alineación del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos y los Proyectos que lo conforman al Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018.

Eje: 4 Ordenamiento Territorial, Infraestructura y Desarrollo Ambiental Sustentable	
Objetivo: 20.1. Mejorar el sistema de recolección, manejo y destino final de los desechos sólidos en las zonas urbanas con la participación de la población, mediante una planeación integral con base en la cultura de las 4Rs: Reducir, Reusar, Reciclar y Reeducar para mitigar los efectos ambientales y un aprovechamiento económico por parte de las familias.	
Estrategia: 20.2. Promover una cultura ambiental que integre todos los procesos y la gestión de los desechos urbanos con el propósito de reducir el impacto ambiental y mejorar la calidad de vida de las personas.	
Línea de acción: 20.4.2. Instrumentar el Programa de Gestión Integral del Manejo y Destino de los Desechos Sólidos Urbanos con la participación activa de la población y bajo los criterios de sustentabilidad socialmente responsable.	
No. de Proyecto	Descripción del Proyecto
0110	Gastos de operación para la recolección, traslado y disposición final de desechos sólidos

Eje: 4 Ordenamiento Territorial, Infraestructura y Desarrollo Ambiental Sustentable	
Objetivo: 20.1. Mejorar el sistema de recolección, manejo y destino final de los desechos sólidos en las zonas urbanas con la participación de la población, mediante una planeación integral con base en la cultura de las 4Rs: Reducir, Reusar, Reciclar y Reeducar para mitigar los efectos ambientales y un aprovechamiento económico por parte de las familias.	
Estrategia: 20.2. Promover una cultura ambiental que integre todos los procesos y la gestión de los desechos urbanos con el propósito de reducir el impacto ambiental y mejorar la calidad de vida de las personas.	
Línea de acción: 20.4.2. Instrumentar el Programa de Gestión Integral del Manejo y Destino de los Desechos Sólidos Urbanos con la participación activa de la población y bajo los criterios de sustentabilidad socialmente responsable.	
No. de Proyecto	Descripción del Proyecto
0189	Gastos de servicio de traslado y disposición final de residuos sólidos
00650	Servicio de traslado y disposición final de residuos sólidos

Fuente: Elaboración propia con base en la información Programático Presupuestal proporcionada por el Gobierno Municipal de Centro.

Como puede apreciarse en la tabla 38 cada uno de los proyectos que conforman el Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos se encuentran alineados con el PMD 2016-2018 y por tanto cumple con uno de los elementos de la planeación del ciclo de gestión.

4.1.1. Instrumentos de Planeación

El programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición final de Residuos Sólidos, no contó con un plan estratégico para el año 2017, a manera de plan de trabajo anual ha determinado una programación operativa de las actividades de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sustentada en tres formas de medirlas: Viajes realizados, toneladas y metros cúbicos

4.2. Evaluación de Resultados

4.2.1. Instrumentos para medir los resultados alcanzados en el ámbito de sus propósitos y fines

4.2.1.1. Instrumento para medir los resultados del nivel Propósito.

Tabla 39

Evaluación del Instrumento para Medir los Resultados del Nivel Propósito.

Narrativo Nivel Propósito	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Evaluación
Los habitantes del municipio de centro se benefician con un eficiente servicio de recolección	índice de contaminación por acumulación de residuos sólidos domésticos	Relativo	No lo indica	No existe instrumento para medir los resultados del nivel propósito

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Municipio de Centro.

4.2.1.2. Instrumento para medir los resultados del nivel Fin.

Tabla 40

Evaluación del Instrumento para Medir los Resultados del Nivel Fin.

Narrativo Nivel Fin	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Evaluación
Contribuir a tener una ciudad limpia mediante un eficiente servicio de recolección de residuos sólidos domésticos	Índice de abatimiento de sitios contaminados	No la indica	Reportes de inspección de basureros clandestinos	No existe instrumento para medir los resultados del nivel fin

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Municipio de Centro.

4.2.2. Análisis de la calidad de las evaluaciones previas realizadas.

Tabla 41

Análisis de la Evaluación de Desempeño realizada en 2015 respecto al Ejercicio 2014 y 2015.

Tipo de Evaluación	Evaluación de la MIR	Metodología aplicada	Impacto en el bienestar de la Población	Resultados obtenidos	Uso y aplicación de los resultados de la evaluación
Evaluación Específica	La evaluación no presenta un análisis y la MIR no se encuentra como parte del documento ni en los anexos	No hay metodología para la realización de la evaluación expresa y explicada en el informe	No se realizó un análisis que permitiera evaluar el impacto del programa en el bienestar de la población.	En el apartado de principales resultados se indica que se realizó la evaluación de dos programas: E005 Limpia de vialidades y E004 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos y presenta el presupuesto autorizado y ejercido	La evaluación no generó ASM por lo que no hubo posibilidad de establecer acciones que permitieran atenderlos y así rediseñar el Programa Presupuestario y la MIR

Fuente: Elaboración propia con base en el Informe de la Evaluación Específica del Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos Ejercicio Fiscal 2014.

4.2.3. Determinación de la posibilidad de que el diseño y operación del programa permita realizar una evaluación de impacto.

No existe posibilidad de realizar una evaluación de impacto debido a que el Programa Presupuestario y su correspondiente MIR presentan las siguientes deficiencias:

- El Informe de la Evaluación del Desempeño no presenta un análisis y la MIR no se encuentra como parte del documento ni en los anexos.
- El servicio de recolección no tiene la cobertura que debería, motivo principal que es causa de quejas por parte de los ciudadanos, las cuales se levantan en el área de atención ciudadana y boletines en radio.

4.2.4. Difusión de los resultados y de las evaluaciones del Programa Presupuestario.

El Ayuntamiento del Municipio de Centro ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y con numeral 18, de la NORMA para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas, al respecto de la publicación a más tardar 30 días posteriores a la conclusión de las evaluaciones, los resultados de las mismas.

4.2.5. Utilización de la información generada para mejorar su desempeño.

La Coordinación de Limpia no ha contado con información para mejorar su desempeño derivada de la evaluación específica, en virtud de que no generó Aspectos Susceptibles de Mejora, sin embargo, el evaluador si emitió las siguientes recomendaciones:

- Involucrar al ciudadano en las actividades para mejorar y ayudar con la limpieza de los espacios públicos y hogares.
- Inculcar cultura de higiene así como consejos en la clasificación de la basura que serán recogidas en su hogar, contemplar más actividades que podrían realizarse (campañas).

- Durante la planeación del programa y servicio debe existir coordinación y juntar a todos los involucrados de las áreas responsables, basar la planeación en las carencias, experiencias y problemas que se presenta en cada área para lograr una buena planeación.
- La reestructuración y actualización de las rutas son primordiales para brindar el servicio a todas las localidades, dicha reestructuración de las rutas debe contener rutas frecuentes, rutas alternas ante imprevistos externos al servicio y mayor cobertura de localidades de paso por ruta y distancia ayudaría a mejorar los recursos de insumos.
- Programar gastos operativos y de incidentes.
- Realizar presupuestos reales conforme a las necesidades y carencias del servicio, que permita gestionar recursos, hacer más eficientes la infraestructura y equipamiento.
- En las vialidades el mantenimiento y colocación de contenedores de manera frecuente y total, coadyuvaría en el mantenimiento de espacios limpios, la implementación de un buen programa de mantenimiento erradicaría la problemática de tener una ciudad sucia como lo expresan los ciudadanos.
- Finalmente todos los residuos recolectados deben tener un manejo especial que cumpla con la NOM y con los programas de ordenamiento ecológico y desarrollo urbano.
- Los residuos deben tener un sitio de disposición; relleno sanitario, rehabilitación y clausura como lo señala la NOM- 083- SEMARNAT – 2003 y la NOM-052-SEMARNAT-2005 mismo que debe ser conocido por los ciudadanos y no carecer de información básica y necesaria acerca del Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.

De todas estas recomendaciones la Coordinación de Limpia ha implementado las siguientes acciones Programa E048 Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos

- Programación de la recolección de residuos sólidos mediante las siguientes 118 rutas: 61 para el turno matutino, 17 para el turno vespertino, 14 para el turno nocturno y 26 foráneas, que trabajan 6 días a la semana y el domingo operan 12 unidades en 12 rutas.
- Las cuadrillas recolectoras de residuos sólidos realizan su clasificación.

4.2.6. Comparación de la Evaluación específica de operación, resultados y percepción ciudadana realizada en 2018, respecto a la Evaluación Específica del Servicio de Limpia, Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos Ejercicio Fiscal 2014 y 2015.

El propósito del análisis comparativo es determinar los avances del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos de los ejercicios 2016 a 2017, a partir de los resultados generados por las evaluaciones específicas de desempeño realizadas.

Los contenidos de las evaluaciones específicas de operación y resultados que se comparan, provienen de la metodología establecida por CONEVAL (2007) en los “Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal”, así como de los Términos de Referencia establecidos en el PAE 2018. Es importante destacar que en 2017, no se realizó investigación de campo para determinar la percepción ciudadana, por tal motivo esta categoría no se compara.

Tabla 42

Análisis comparativo de las evaluaciones de desempeño específicas del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos realizadas en 2017 y 2018.

Ciclo de Gestión	Resultados Evaluación 2018	Resultados Evaluación 2015	Avance logrado	Recomendaciones y Propuestas
Parte I. Evaluación Específica de Operación, Resultados y Percepción Ciudadana del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos del Ejercicio Fiscal 2017				
Planeación <ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica 	<p>No contó con un plan estratégico para el año 2017, a manera de plan de trabajo anual ha determinado una programación operativa de las actividades de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sustentada en tres formas de medirlas: Viajes realizados, toneladas y metros cúbicos</p>	<p>No hay un documento que muestre la planeación estratégica sustentada en un diagnóstico</p>	<p>Ninguno todavía no hay un proceso de planeación estratégica sustentada en un diagnóstico</p>	<p>La Coordinación de Limpia debe realizar un diagnóstico de la situación de las rutas urbanas y foráneas (rurales) sustentada en la cuantificación de colonias, fraccionamientos, villas, rancherías y organizaciones específicas de las áreas urbana y rural y la determinación del crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industriales en el Municipio de Centro</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición del problema 	<p>Se precisa el problema a partir de la insalubridad por la acumulación de residuos sólidos, pero no se establece la magnitud del problema.</p>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico 	<p>Está expresado en el programa de acción de corto plazo en el que se determinan las rutas urbana, foránea y de fin de semana para la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sin embargo, no se determinan los requerimientos de mantenimiento de los equipos, así como del crecimiento de las zonas habitacionales y comerciales de las áreas urbana y rural.</p>	<p>Se presenta una relación de deficiencias dentro de las cuales destacan: Falta de mantenimiento en los equipos de recolección • Adquisición de equipos • Falta de personal capacitado • Actualización de los itinerarios de rutas y una planeación para los itinerarios de vialidades • Ineficiencia en la gestión organizacional</p>	<p>No ha habido avance las deficiencias permanecen</p>	<p>Elaborar un diagnóstico tanto de las deficiencias de organización como de gestión de la Coordinación de Limpia, así como del crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industrial en el Municipio de Centro. Elaborar un plan estratégico de mediano y largo plazo, así como de prospectiva para la Coordinación de Limpia.</p>

Ciclo de Gestión	Resultados Evaluación 2018	Resultados Evaluación 2015	Avance logrado	Recomendaciones y Propuestas
		• Planeación a largo plazo		
▪ Contribución a las metas municipales	El Pp se encuentra alineado al Plan Municipal de Desarrollo	El Pp se encuentra alineado a los planes municipal, estatal y nacional de desarrollo	Se mantiene la alineación con el PMD	
Resultados • MIR ▪ Lógica Vertical	De las tres actividades de la MIR, dos están formuladas en forma incorrecta por lo que no contribuyen al logro de los componentes, el componente 1 no es pertinente para el logro del propósito, en el cual no es posible determinar el logro porque no se indica el medio de verificación. En el narrativo del fin no hay congruencia entre el objetivo, el indicador y el medio de verificación.	No se realizó el análisis de la lógica vertical de la MIR	No se ha avanzado, el diseño de la MIR no es correcto	Rediseñar en forma integral la MIR, aplicando el Método de Marco Lógico desde la definición del problema hasta la construcción de indicadores con sus respectivas fichas técnicas.
▪ Lógica Horizontal	En los niveles Fin, propósito y actividades la lógica horizontal es incongruente, solo en un componente hay congruencia	No se realizó el análisis de la lógica horizontal de la MIR		
▪ Criterios CREMA para evaluar la calidad de los indicadores	Los indicadores de los cuatro niveles no cumplen con los criterios de calidad, relevancia, economía, monitoreabilidad y aplicabilidad.	No se realizó un análisis del cumplimiento de los criterios CREMA para evaluar los indicadores		
Consistencia entre indicadores y medios de verificación ▪ Instrumentos para medir el nivel propósito	No hay consistencia entre narrativo, indicadores y medios de verificación de Fin y de propósito	No se determinó una evaluación para la MIR		

Ciclo de Gestión	Resultados Evaluación 2018	Resultados Evaluación 2015	Avance logrado	Recomendaciones y Propuestas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instrumentos para medir el nivel Fin 				
Documento Normativo del Pp <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento marco normativo en la construcción de la MIR 	La construcción de la MIR cumple con el Marco Normativo en cuanto a las etapas de elaboración, sin embargo, no se realizaron adecuadamente			
Fichas Técnicas de los indicadores	No se elaboraron por lo tanto no fue posible evaluarlas			
Metas de los indicadores				
Utilización de los resultados de la MIR en la toma de decisiones	No se utilizan los datos de la MIR para la evaluación de indicadores	No se realizó análisis respecto al uso de los resultados de los indicadores	No se ha avanzado	Deberán construirse los indicadores, así como un sistema estadístico de evaluación que permita el registro de los datos del avance de cada una de las variables, para medir los avances y construir un tablero de control con los resultados de los indicadores
Cobertura y Focalización	El Programa Presupuestario sólo determina como población objetivo, la cantidad de habitantes del Municipio de Centro, por lo tanto se ubica en un nivel 1	Se cuantificó la cobertura con base en datos del INEGI en 90,5%, sin embargo, en el informe no hay una MIR que defina y describa el problema y se determine su magnitud	No se ha avanzado en la determinación de la cobertura y la focalización	Determinar la focalización a partir de la elaboración del Diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de recolección, traslado y disposición de residuos sólidos para el mediano y largo plazo en las colonias, fraccionamientos, villas, rancherías, etc., de las zonas poblacionales,

Ciclo de Gestión	Resultados Evaluación 2018	Resultados Evaluación 2015	Avance logrado	Recomendaciones y Propuestas
				comerciales y en su caso industrial de las diferentes localidades urbanas y rurales del Municipio de Centro. La cobertura y la focalización también debe considerar la capacidad organizacional de la Coordinación de Limpia y determinarse como Área de Enfoque
Operación • Planeación Operativa	<p>En el Manual de organización no se describen funciones de diagnóstico de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos; y en el Manual de Procedimientos no hay ningún procedimiento para realizar las actividades correspondientes a esta función.</p> <p>La programación de actividades se realiza con base en la experiencia del personal y para el trabajo cotidiano</p>	<p>La planeación y programación presupuestal no trascendió a las áreas que deberían estar involucradas y conocer el proceso. Este ejercicio se quedó a nivel directivo lo que provocó que todo el personal operativo desconozca la dirección del programa</p>	<p>No se ha avanzado lo suficiente en la elaboración de un Programa de Acción que se alinee a la planeación de mediano y largo plazo</p>	<p>Deberá formalizarse mediante la aplicación de la Planeación Estratégica la planeación operativa para lograr la elaboración de un Programa de Acción que sea considerado para la realización y evaluación de actividades a través de la MIR y en consecuencia sea posible alinearlos también con el presupuesto de egresos en los proyectos respectivos.</p>
• Observancia de las reglas de operación	<p>La fuente de financiamiento de los proyectos que contiene el Pp E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, proviene de participaciones, ingresos propios y revolvente de BBVA que se ejercen con la norma estatal. En tanto que las disposiciones municipales que regulan la operación del Pp E048 si se cumplen.</p>	<p>No se realizó un análisis del marco normativo aplicable al programa</p>	<p>El análisis del presupuesto autorizado y ejercido, así como de las cédulas inicial y final permitieron inferir que en la ejecución del Pp E048 y a través de los proyectos 0110, 0189 y 0650 si cumple con las disposiciones normativas estatales</p>	

Ciclo de Gestión	Resultados Evaluación 2018	Resultados Evaluación 2015	Avance logrado	Recomendaciones y Propuestas
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de mejora y simplificación regulatoria 	<p>No se identificaron acciones para procurar la mejora regulatoria del Programa Presupuestario</p>	<p>No se identificaron acciones para procurar la mejora regulatoria del Programa Presupuestario</p>	<p>No se ha avanzado en la mejora regulatoria de los programas</p>	<p>Se propone que la Coordinación de Servicios Municipales se adscriba directamente a la Presidencia Municipal, desincorporándose de la Dirección de Obras, con la finalidad de concentrar los esfuerzos de su coordinador en las actividades propias de la recolección de, traslado y disposición de residuos sólidos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de organización y gestión 	<p>La organización y la gestión de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, enfrenta la siguiente problemática:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los ciudadanos no respetan los horarios de recolección y en consecuencia la basura que no se recolecta genera daño al ambiente. • El estacionamiento de los vehículos en las calles impide muchas veces el que el camión recolector pueda realizar su tarea. • Falta de cumplimiento de la Ley de Desarrollo Urbano en cuanto a la construcción de fraccionamientos con calles angostas. • No se reponen las unidades cada 6 años que sería lo recomendable por lo que se pagan muchos recursos en mantenimiento y reparación de las unidades. 	<p>No se realizó la evaluación de la organización y la gestión de la Coordinación de Limpia</p>	<p>Hace falta trabajo de concientización con la población para desarrollar la colaboración ciudadana en el proceso de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, así como un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, así como un programa financiero para reposición y ampliación de las unidades motrices que prestan el servicio.</p>	<p>Formular un Programa Presupuestario de trabajo con la población para desarrollar la cultura ciudadana del cuidado del medio ambiente, a través del respeto a los horarios de recolección y mejora del tratamiento que dan a los residuos sólidos que se generan.</p> <p>Formular dos programas para las unidades motrices que prestan el servicio: uno de mantenimiento preventivo y correctivo, y uno que comprenda la previsión financiera para la reposición y ampliación de dichas unidades.</p>

Ciclo de Gestión	Resultados Evaluación 2018	Resultados Evaluación 2015	Avance logrado	Recomendaciones y Propuestas
<ul style="list-style-type: none"> • Administración financiera de los recursos 	<p>El proceso de revisión y autorización de las facturas de la ejecución de los tres proyectos de alumbrado público que comprende este programa presupuestario, asciende a un monto ejercido de 305 millones 386 mil 931 pesos y el ejercicio de los recursos se realizó de acuerdo a lo establecido, tanto en las funciones como en los procedimientos correspondientes a la Coordinación de Limpia y la Dirección de Programación.</p>	<p>No presenta una evaluación de la administración de los recursos financieros</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia, eficiencia y economía operativa del programa 	<p>Debido a que la Coordinación de limpia no tiene establecidas metas a cumplir con su Programa de Trabajo, no es posible efectuar una medición de eficiencia, economía y eficacia, con excepción de los días trabajados en los cuales tiene una eficacia del 98.5%</p>	<p>No se realizó evaluación de la eficacia, eficiencia y economía del programa</p>		<p>Elaborar un Programa de Acción en el que se determinen las metas a cumplir, así como un plan estratégico de mediano, largo plazo y prospectiva con objetivos, estrategias y líneas de acción, que establezcan metas a lograr.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sistematización de la información 	<p>No existe un sistema de información estadístico que permita la evaluación periódica de los indicadores de resultados</p>	<p>No se evaluó la existencia de un sistema de información para la medición de los indicadores de resultados</p>	<p>No se ha avanzado</p>	<p>Crear un sistema estadístico de evaluación que permita el registro periódico del avance de las variables de los indicadores</p>

Ciclo de Gestión	Resultados Evaluación 2018	Resultados Evaluación 2015	Avance logrado	Recomendaciones y Propuestas
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento y avance de los indicadores de gestión 	<p>En virtud de que hacen faltan los apartados “Valor Línea Base” en los indicadores, así como por el hecho de que realmente no se tiene disponibilidad de los datos para cada una de las variables que componen el indicador, el resultado de la evaluación del cumplimiento y avance en los indicadores de gestión, es que no hay posibilidad de realizar la medición</p>	<p>No se realizó evaluación de la medición de los indicadores de gestión</p>	<p>No ha habido avance el diseño de indicadores está incompleto e incorrecto</p>	<p>Construir un sistema de indicadores adecuado para los niveles de componentes y de actividades</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas y difusión de información estratégica 	<p>La información sobre los avances físico y financiero de la ejecución de los proyectos que conforman el Pp E048, los reporta la Dirección de Programación</p>	<p>No se realizó evaluación sobre la rendición de cuentas y difusión de información estratégica</p>	<p>No ha habido avance la Coordinación de Limpia no reporta el avance de su programa de trabajo y del cumplimiento de las metas logradas en su programa de trabajo, debido a las deficiencias en la construcción de sus indicadores de desempeño, así como la falta de registro sistemático de los datos del avance de las variables</p>	<p>La Coordinación de Limpia debe publicar el logro de las metas alcanzadas en el Plan de Trabajo de corto plazo., así como el Plan Estratégico para el mediano y largo plazos, así como para la prospectiva</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Informe Final de Evaluación específica de operación, resultados y percepción ciudadana del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos y en el Informe Final de la Evaluación Específica de Operación y Resultados Fondo III y IV Ramo General 33 Ejercicio Fiscal 2016.

V. Evaluación de Cobertura y Focalización del Programa Presupuestario E048

Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos

Los criterios para evaluar la cobertura y la focalización del Programa Presupuestario son los siguientes:

Tabla 43

Criterios para evaluación de cobertura.

Nivel	Criterios de evaluación: La cobertura cuenta con
1	Una de las características establecidas
2	Dos de las características establecidas
3	Tres de las características establecidas
4	Todas las características establecidas

Fuente: CONEVAL

Tabla 44

Características de la determinación de Cobertura y Focalización del Programa Presupuestario

Características de la cobertura y focalización
a. Incluye la definición de la población objetivo.
b. Especifica metas de cobertura anual.
c. Abarca un horizonte de mediano y largo plaza.
d. Es congruente con el diseño del problema.

Fuente: CONEVAL

5.1. Evaluación

El Programa Presupuestario sólo determina como población objetivo, la cantidad de habitantes del Municipio de Centro, por lo tanto se ubica en un nivel 1.

5.2. Justificación

La magnitud debiera determinarse por área de enfoque, en este caso, la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos determinada por la cantidad de colonias, fraccionamientos,

villas, poblados y rancherías y centros de población que atiende la Coordinación de Limpia presente, es decir, anual; y futura, determinada para el mediano y largo plazo.

VI. Evaluación de la Operación del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos

6.1. Mecanismo de organización y gestión

La evaluación de los mecanismos de organización y gestión de los procesos y procedimientos que comprenden la cadena de valor de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, se desprende del análisis de la interacción entre tres dimensiones: La primera integra las funciones de las unidades responsables que participan en la segunda dimensión, que son los componentes del ciclo de gestión: planeación, programación presupuestaria, ejecución, evaluación y rendición de cuentas; y la tercera se refiere a los procedimientos que describen las actividades para la realización de la cadena de valor de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.

Debieran participar las siguientes Unidades Responsables de la Coordinación General de Servicios Municipales del Gobierno Municipal de Centro:

- 1) Coordinación de Limpia.
- 2) Dirección de Programación.

Tabla 45

Evaluación de los mecanismos de organización y gestión del Programa Presupuestario E048 la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.

Componentes del Ciclo de Gestión	Etapas de la Cadena de Valor en la Ejecución del servicio de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos			Evaluación Congruencia en la Interacción entre Funciones y Procedimientos	
	Unidad Responsable	Función	Procedimiento Actividades	Congruente	
				Si	No
Diagnóstico	1. Coordinación de Limpia	No se describen funciones de diagnóstico de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos	No describe procedimientos para elaborar el diagnóstico de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.		
	2. Dirección de Programación	Departamento Técnico Realizar estudios y propuestas para elaboración y expedición de disposiciones jurídico administrativas de observancia general en materia de limpia.	No existe procedimiento		X
Planificación	Coordinación de Limpia	Formular con la participación de representantes de los sectores sociales, el programa municipal para la prevención y gestión integral de los residuos sólidos urbanos	No existe procedimientos		X
	Dirección de Programación	Analizar e integrar las propuestas de inversión que formulen las dependencias y órganos administrativos del Gobierno Municipal para elaborar el Programa Operativo Anual y los proyectos	Procedimiento: Coordinar la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios Actividades: Revisión y validación de las MIR por las dependencias. Se presentan las MIR al Consejo Estatal de Evaluación (CEE) y se registran en el sistema ALFA.	X	

Componentes del Ciclo de Gestión	Etapas de la Cadena de Valor en la Ejecución del servicio de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos			Evaluación Congruencia en la Interacción entre Funciones y Procedimientos	
	Unidad Responsable	Función	Procedimiento Actividades	Congruente	
				Si	No
		específicos que fije el Ayuntamiento			
Presupuesto	Coordinación de Limpia				X
	Dirección de Programación	Proponer al Presidente Municipal los programas de inversión, acciones, estructuras financieras y fuentes de financiamiento; a fin de apoyar los criterios respectivos en la formulación del Presupuesto de Egresos Anual	<p>Procedimiento: Elaboración del Proyecto de Presupuesto de Egresos Municipal (PEM).</p> <p>Actividades: Se integra la propuesta del (PEM) conforme a los ingresos aprobados en Ley de Ingresos y se valida y acuerda con el Presidente Municipal.</p> <p>Procedimiento: Aprobación de recursos</p> <p>Actividades: Se asigna número de proyecto, se captura la información correspondiente en el SIAM (Sistema Integral de Administración Municipal) e imprime la Adecuación Presupuestal y el Expediente Técnico respectivo (Cédula Técnica, Cédula de Control y Anexo Técnico).</p>	X	
Ejecución de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos	Coordinación de Limpia	<p>Otorgar un servicio público de limpia que comprenda barrido, recolección, transporte, destino tratamiento de basura, desperdicios o residuos sólidos que se generen dentro de las jurisdicciones territoriales del Municipio de calidad</p> <p>Departamento de Limpia</p>	<p>Procedimiento: Atención a la demanda ciudadana</p> <p>Actividad: El Departamento de Limpia recibe la demanda ciudadana, programa su ejecución y ejecuta el trabajo solicitado.</p>	X	

Componentes del Ciclo de Gestión	Etapas de la Cadena de Valor en la Ejecución del servicio de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos			Evaluación Congruencia en la Interacción entre Funciones y Procedimientos	
	Unidad Responsable	Función	Procedimiento Actividades	Congruente	
				Si	No
		<ul style="list-style-type: none"> •Organizar al personal en las rutas del servicio de recolección. •Vigilar que los trabajos de recolección por ruta se hayan terminado eficientemente •Organizar los vehículos recolectores en las rutas 			
	Dirección de Programación	Establecer los lineamientos para el ejercicio del presupuesto de egresos.	<p>Procedimiento: Control presupuestario</p> <p>Actividades: Elaboración estadística del ejercicio del presupuesto, clasificada por Unidad Administrativa, Fuente de Financiamiento, Programa Presupuestario y por Objeto del Gasto. Realiza el análisis estadístico de las cuentas presupuestarias más representativas del gasto Elabora informe del ejercicio del Presupuesto de Egresos.</p> <p>Procedimiento: Trámite de órdenes de pago.¹</p> <p>Procedimiento: Seguimiento al ejercicio del presupuesto.²</p>	X	
Evaluación	Coordinación de Limpia	<p>Vigilar las actividades de manejo integral de los residuos sólidos urbanos</p> <p>Departamento Técnico</p>	<p>Procedimiento: Supervisión de Rutas de Recolección y Barrido de Áreas Urbanas y Foráneas.</p> <p>Actividades: Distribución del programa de rutas y ordenes de trabajos a los supervisores de campo.</p>	X	

¹ El procedimiento sólo se encuentre enunciado sin descripción.

² El procedimiento sólo se encuentre enunciado sin descripción.

Componentes del Ciclo de Gestión	Etapas de la Cadena de Valor en la Ejecución del servicio de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos			Evaluación Congruencia en la Interacción entre Funciones y Procedimientos	
	Unidad Responsable	Función	Procedimiento Actividades	Congruente	
				Si	No
		•Ejercer la supervisión de las concesiones del servicio público de limpia	Se realiza supervisión de rutas de recolección y barrido de áreas urbanas y foráneas y se genera reporte.		
	Dirección de Programación	Verificar que el ejercicio presupuestal se lleve conforme a las metas y los períodos de ejecución programados e informar a las dependencias ejecutoras y a la Contraloría Municipal de las observaciones encontradas	<p>Procedimiento: Seguimiento del Programa Operativo Anual.</p> <p>Actividad: Elaboración del documento POA con sus indicadores de desempeño.³</p> <p>Procedimiento: Evaluación del Desempeño.</p> <p>Actividades: Elaboración de los términos de referencia para las evaluaciones externas de los programas presupuestarios establecidos en el PAE. Revisión y conformidad de la evaluación externa.</p> <p>Procedimiento: Reportes trimestrales en el formato único de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</p> <p>Actividades: Se realiza la captura de los proyectos financiados con recursos federales en el Sistema de Formato Único, se captura la información correspondiente a los indicadores del Ramo 33 y se genera Formato Único Validado.</p>	X	
Rendición de Cuentas	Coordinación de Limpia				X

³ Hace falta un procedimiento del seguimiento de los indicadores estratégicos y de gestión.

Componentes del Ciclo de Gestión	Etapas de la Cadena de Valor en la Ejecución del servicio de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos			Evaluación Congruencia en la Interacción entre Funciones y Procedimientos	
	Unidad Responsable	Función	Procedimiento Actividades	Congruente	
				Si	No
	Dirección de Programación	Generar la información programática presupuestal que sirva de base para el informe anual que debe rendir el Presidente Municipal.	<p>Procedimiento: Elaboración de los informes mensuales de los estados analíticos del ejercicio del Presupuesto de Egresos Municipal.</p> <p>Actividades: Una vez concluida la conciliación de los momentos contables del presupuesto al periodo, se emiten los informes mensuales de los Estados Analíticos del PEM en sus diferentes clasificaciones.</p> <p>Procedimiento: Elaboración de los informes presupuestarios de la autoevaluación trimestral.</p> <p>Actividades: Una vez concluida la validación los avances físicos de los proyectos y acciones del PEM por parte de la Subdirección de Evaluación de la Contraloría Municipal, se genera la información de la base de datos del SIAM, como fuente de información para la elaboración de los cuadros y anexos de la autoevaluación trimestral, que muestran las adecuaciones y el avance del ejercicio al Presupuesto de Egresos Municipal, en el trimestre.</p>	X	

Fuente: Elaboración propia con base en: Manuales de Organización y Procedimientos de la Coordinación de Servicios Municipales y Dirección de Programación. Ciclo de Gestión tomado de: García y García (2010).

La organización y la gestión de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, enfrenta la siguiente problemática:

Los ciudadanos no respetan los horarios de recolección y en consecuencia la basura que no se recolecta genera daño al ambiente.

El estacionamiento de los vehículos en las calles impide muchas veces el que el camión recolector pueda realizar su tarea.

Falta de cumplimiento de la Ley de Desarrollo Urbano en cuanto a la construcción de fraccionamientos con calles angostas.

No se reponen las unidades cada 6 años que sería lo recomendable por lo que se pagan muchos recursos en mantenimiento y reparación de las unidades.

6.2. Administración financiera de los recursos

El proceso de revisión y autorización de las facturas de la ejecución de los tres proyectos de alumbrado público que comprende este programa presupuestario, asciende a un monto ejercido de 305 millones 386 mil 931 pesos, ver tablas del Anexo 4 “*Análisis de la evolución del presupuesto ejercido*”. El ejercicio de los recursos se realizó de acuerdo a lo establecido, tanto en las funciones como en los procedimientos correspondientes a la Coordinación de Limpia y la Dirección de Programación que se señalaron en la Tabla 45 “*Evaluación de los mecanismos de organización y gestión del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos*”.

6.3. Eficacia, eficiencia y economía operativa del programa presupuestario

La Coordinación de Limpia ha establecido una programación operativa de las actividades de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sustentada en tres formas de medirlas: Viajes realizados, toneladas y metros cúbicos. En el ejercicio 2017 registró los resultados que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 46

Resultados de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos en 2017.

Viajes realizados al año	Toneladas		Metros cúbicos	
	Total anual	Promedio por día	Total anual	Promedio por día
37,085	145,355	398.08	838,531	2,297.25

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación de Limpia.

Adicionalmente, la Coordinación de Limpia registra como resultado de las actividades de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos:

Tabla 47

Otros resultados derivados de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos en 2017.

Inspecciones		Notificaciones		Demandas recibidas		Logro anual de metas		
Total	Promedio mensual	Total	Promedio mensual	Total	Promedio mensual	Días programados	Días laborados	Efectividad
86	7.16	547	45.58	225	18.75	365	358	98.08%

Fuente: Información proporcionada por la Coordinación de Limpia.

Como puede observarse en las dos tablas anteriores, con excepción de los días laborados, concepto que tuvo una efectividad del 98.08%, ninguno de los resultados obtenidos por la actividad de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, tiene definidas las metas a lograr por lo que no es posible efectuar una medición de eficiencia, economía y eficacia.

Es importante destacar que la Coordinación de Limpia tiene una programación operativa detallada de las actividades que realiza que se observa en el itinerario de rutas de recolección

establecido para los turnos matutino y vespertino, el cual se organiza por cuadrilla integradas a una unidad vehicular de recolección, con una asignación de polígono de frecuencia, que determina calles y colonias que deberán recorrer con un horario preestablecido.

Esta misma organización se utiliza para la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos foráneos, en donde los polígonos de frecuencia están identificados por villas, rancherías y organizaciones específicas; así también, se establece itinerarios para la recolección en organizaciones específicas dentro de la ciudad como son hospitales, oficinas públicas, unidades deportivas, parques, panteones, mercados, escuelas, conjuntos habitacionales y fraccionamientos, entre otros.

No obstante el detalle de esta programación operativa, la medición de la eficiencia, la eficacia y la economía, requiere el establecimiento de metas y del registro sistematizado de los datos que alimenten las variables de los indicadores. En el caso de la MIR del Pp E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, el indicador del Componente Recolección de residuos sólidos domésticos, que mide la eficacia del servicio, de acuerdo al número de días que se debe prestar el servicio, no es suficiente.

En el caso de las actividades de la MIR, tampoco permiten medir la eficiencia en el uso de los recursos, toda vez que no están asociados directamente con la prestación del servicio y por lo tanto, sus indicadores no abonan a la medición de la eficiencia y la economía en el uso de los recursos. Las actividades definidas en la MIR son: Gestión de recursos, Capacitación al personal y Reglamiento del servicio público de limpia difundido en la sociedad.

Existen actividades como son la contratación del relleno sanitario, la clasificación de la basura para la recuperación de los residuos sólidos y para quemar los residuos para generación de energía eléctrica, así como campañas para que la población separe la basura en orgánica e inorgánica y que la recolección se realice orgánica e inorgánica en diferentes días de la semana, así como la vigilancia del cumplimiento del Reglamento de Limpia, que no están consideradas en la MIR, ni en la programación operativa detallada de la Coordinación de Limpia, sino que se presentan como actividades adicionales.

En este caso, una actividad fundamental consiste en la vigilancia y supervisión de la recolección comercial e industrial de residuos sólidos que las empresas deben realizar por sí mismos y para lo cual, según la información proporcionada por la Coordinación de Limpia, no existen cuadrillas que se hagan cargo de esta tarea.

6.4. Cumplimiento y avance en los indicadores de gestión

Los indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos son los siguientes:

Tabla 48

Indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.

Nivel	Componente C1 El municipio cuenta con una imagen urbana mejorada	Componente C2 La recolección de residuos sólidos domésticos es proporcionada.	Actividad Gestión de recursos	Actividad Capacitación al personal	Actividad Reglamento del servicio público de limpia difundido en la sociedad
Nombre del indicador	Índice de mejoramiento de imagen urbana	Porcentaje de cobertura del serv. de recolección de residuos sólidos dom.	Asignación de recursos	Porcentaje del personal responsable capacitado	Porcentaje invertido en difusión del reglamento del servicio público de limpia
Definición	Si	Si	Si	Si	Si
Tipo	Si	Si	Si	Si	Si
Dimensión	Si	Si	Si	Si	Si
Ámbito	Si	Si	Si	Si	Si
Método	Si	Si	Si	Si	Si
Algoritmo	Si	Si	No	Si	Si
Año Línea Base	Si	No	No	Si	Si
Valor Línea Base	No	No	No	No	No
Comportamiento del Indicador	No	Si	No	No	No
Frecuencia de Medición	Si	Si	Si	Si	Si
Unidad de Medida	Si	Si	Si	Si	Si
Área Responsable	Si	Si	Si	Si	Si

Nivel	Componente C1 El municipio cuenta con una imagen urbana mejorada	Componente C2 La recolección de residuos sólidos domésticos es proporcionada.	Actividad Gestión de recursos	Actividad Capacitación al personal	Actividad Reglamento del servicio público de limpia difundido en la sociedad
Metas	Si	Si	Si	Si	Si
Nombre del Medio de Verificación	Encuestas	Reportes de los deptos. de recolección de la coordinación de limpia	Convenios firmados	Constancias de capacitación	Secretaría del h. Ayuntamiento
Área Responsable de la Información	Si	Si	Si	Si	Si
Disponibilidad de la Información	Indica pública, sin embargo no es claro de dónde obtendrán los datos de cada una de las variables	Indica pública, sin embargo no es claro de dónde obtendrán los datos de cada una de las variables	Indica pública, sin embargo no es claro de dónde obtendrán los datos de cada una de las variables	Indica pública, sin embargo no es claro de dónde obtendrán los datos de cada una de las variables	Indica pública, sin embargo no es claro de dónde obtendrán los datos de cada una de las variables Si
Unidad de Análisis	Si	Si	Si	Si	Si
Cobertura Geográfica	Si	Si	Si	Si	Si
Desagregación Geográfica	Si	Si	Si	Si	Si
Periodicidad de Actualización de la Información	Si	Si	Si	Si	Si
Fecha de Publicación	No	No	No	No	No

En virtud de que hacen faltan los apartados “Valor Línea Base” en los indicadores, así como por el hecho de que realmente no se tiene disponibilidad de los datos para cada una de las variables que componen el indicador, el resultado de la evaluación del cumplimiento y avance en los indicadores de gestión, es que no hay posibilidad de realizar la medición.

6.5. Rendición de cuentas y difusión de información estratégica

Como puede observarse en la Tabla 45 “*Evaluación de los mecanismos de organización y gestión del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos*”, en el Componente de Ciclo de Gestión: Rendición de Cuentas, los informes que genera la Dirección de Programación son:

Rendición de cuentas:

- Informes Mensuales de los Estados Analíticos del Ejercicio del Proyecto de Presupuesto de Egresos Municipal (PEM).
- Informes Presupuestarios de la Autoevaluación Trimestral.

Difusión de Información estratégica:

En el momento de la consulta a la página de internet del Gobierno del Municipio de Centro, ésta no estuvo disponible y por lo tanto no fue posible verificar la publicación de la información relativa a la Rendición de Cuentas.

VII. Principales Resultados

7.1. Planeación

7.1.1. Planeación estratégica

La Coordinación de Limpia, no contó con un plan estratégico para el año 2017, a manera de plan de trabajo anual ha determinado una programación operativa de las actividades de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sustentada en tres formas de medirlas: Viajes realizados, toneladas y metros cúbicos.

7.1.2. Diagnóstico

Se precisa el problema a partir de la insalubridad por la acumulación de residuos sólidos, pero no se determina la magnitud actual ni futura.

El Diagnóstico Está expresado en el programa de acción de corto plazo en el que se determinan las rutas urbana, foránea y de fin de semana para la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sin embargo, no se determinan los requerimientos de mantenimiento de los equipos, así como del crecimiento de las zonas habitacionales y comerciales de las áreas urbana y rural.

7.2. Resultados

7.2.1. Matriz de Indicadores para Resultados

7.2.1.1. Lógica vertical

De las tres actividades de la MIR, dos están formuladas en forma incorrecta por lo que no contribuyen al logro de los componentes, el componente 1 no es pertinente para el logro del

propósito, en el cual no es posible determinar el logro porque no se indica el medio de verificación. En el narrativo del fin no hay congruencia entre el objetivo, el indicador y el medio de verificación.

7.2.1.2. Lógica horizontal

En los niveles Fin, propósito y actividades la lógica horizontal es incongruente, solo en un componente hay congruencia.

7.2.1.3. Criterios CREMA para evaluar la calidad de los indicadores

Los indicadores de los cuatro niveles no cumplen con los criterios de calidad, relevancia, economía, monitoreabilidad y aplicabilidad.

7.2.2. Fichas técnicas de los indicadores

Las fichas técnicas no se elaboraron por lo tanto no fue posible evaluarlas.

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

No se utilizan los datos de la MIR para la evaluación de indicadores y la toma de decisiones.

7.3. Operación

7.3.1. Planeación operativa

En el Manual de organización no se describen funciones de diagnóstico de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos; y en el Manual de Procedimientos no hay ningún procedimiento para realizar las actividades correspondientes a esta función.

La programación de actividades se realiza con base en la experiencia del personal y para el trabajo cotidiano.

7.3.2. Observancia de las reglas de operación

La fuente de financiamiento de los proyectos que contiene el Pp E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, proviene de participaciones, ingresos propios y revolvente de BBVA que se ejercen con la norma estatal, en tanto que las disposiciones municipales que regulan la operación del Pp E048 si se cumplen.

7.3.3. Mecanismos de organización y gestión

La organización y la gestión de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, enfrenta la siguiente problemática:

- Los ciudadanos no respetan los horarios de recolección y en consecuencia la basura que no se recolecta genera daño al ambiente.
- El estacionamiento de los vehículos en las calles impide muchas veces el que el camión recolector pueda realizar su tarea.
- Falta de cumplimiento de la Ley de Desarrollo Urbano en cuanto a la construcción de fraccionamientos con calles angostas.
- No se reponen las unidades cada 6 años que sería lo recomendable por lo que se pagan muchos recursos en mantenimiento y reparación de las unidades.

7.3.4. Administración financiera de los recursos

El proceso de revisión y autorización de las facturas de la ejecución de los tres proyectos de alumbrado público que comprende este programa presupuestario, asciende a un monto ejercido de 305 millones 386 mil 931 pesos y el ejercicio de los recursos se realizó de acuerdo a lo establecido, tanto en las funciones como en los procedimientos correspondientes a la Coordinación de Limpia y la Dirección de Programación.

7.3.5. Eficacia, eficiencia y economía operativa del programa

Debido a que la Coordinación de Limpia no tiene establecidas metas a cumplir con su Programa de Trabajo, no es posible efectuar una medición de eficiencia, economía y eficacia, con excepción de los días trabajados en los cuales tiene una eficacia del 98.5%

7.3.6. Sistematización de la información

No existe un sistema de información estadístico que permita la evaluación periódica de los indicadores de resultados.

7.3.7. Cumplimiento y avance de los indicadores de gestión

En virtud de que hacen falta los apartados “Valor Línea Base” en los indicadores, así como por el hecho de que realmente no se tiene disponibilidad de los datos para cada una de las variables que componen el indicador, no hay posibilidad de realizar la medición y avance en los indicadores de gestión.

7.3.8. Rendición de cuentas y difusión de información estratégica

La información sobre los avances físico y financiero de la ejecución de los proyectos que conforman el Pp E048, los reporta la Dirección de Programación.

VIII. Conclusiones, Recomendaciones y Propuestas

8.1. Conclusiones

- 9) Los resultados de desarrollo se comprenden como secuenciales y los cambios se vinculan al ciclo de gestión, cuyos componentes incluyen el diagnóstico, la planificación, el presupuesto, la evaluación y la rendición de cuentas.
- 10) La evaluación del desempeño describe los resultados generados por las mediciones que se realizan, en términos de la eficiencia, eficacia y efectividad de la cadena de valor público de los programas presupuestarios, desde las actividades a los servicios públicos que se prestan, el cambio en la población objetivo o área de enfoque y los impactos que generan y con los que contribuyen al desarrollo social.
- 11) Desde estos enfoques, los componentes del ciclo de gestión integran cuatro áreas principales: Planeación, Presupuesto, Diseño y Ejecución de Programas y Proyectos, así como Monitoreo y Evaluación.
- 12) El Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos y los tres Proyectos de Operación que lo conforman, se encuentran alineados con los objetivos, estrategias y líneas de acción del PMD 2016-2018.
- 13) No existe la posibilidad de realizar una evaluación de impacto debido a que el Programa Presupuestario y su correspondiente MIR presentan las siguientes deficiencias:
 - No existe un proceso de planeación estructurado en forma metodológica, lo que impide que se le dé cabal seguimiento al Programa presupuestario.
 - Existe inconsistencia entre los indicadores de la MIR, la MML, los objetivos del PMD y los establecidos en el presupuesto de egresos.

- 14) El Ayuntamiento del Municipio de Centro ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y con el numeral 18, de la NORMA para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas, al respecto de la publicación a más tardar 30 días posteriores a la conclusión de las evaluaciones, los resultados de las mismas.
- 15) El propósito de los Programas Presupuestarios de prestación de servicios municipales deben orientarse a áreas de enfoque y no hacia la población, de esta manera los indicadores y medios de verificación deben incluir variables que permitan medir, los resultados de la recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.
- 16) Crear un Programa de Acción especial para la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora, que se atienda en forma transversal y que el gobierno del Municipio lo asuma como estratégico para garantizar su implementación y logro de resultados.

8.2. Recomendaciones y propuestas

- 14) La Coordinación de Limpia debe realizar un diagnóstico de la situación de las rutas urbanas y foráneas (rurales) sustentada en la cuantificación de colonias, fraccionamientos, villas, rancherías y organizaciones específicas de las áreas urbana y rural y la determinación del crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industriales en el Municipio de Centro
- 15) Elaborar un diagnóstico tanto de las deficiencias de organización como de gestión de la Coordinación de Limpia, así como del crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industrial en el Municipio de Centro, en los cuales se sustente la planeación de mediano y largo plazo, así como de prospectiva.

- 16) Rediseñar en forma integral la MIR, aplicando el Método de Marco Lógico desde la definición del problema hasta la construcción de indicadores con sus respectivas fichas técnicas.
- 17) Deberán construirse los indicadores, así como un sistema estadístico de evaluación que permita el registro de los datos del avance de cada una de las variables, para medir los avances y construir un tablero de control con los resultados de los indicadores
- 18) Determinar la focalización a partir de la elaboración del Diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de recolección, traslado y disposición de residuos sólidos para el mediano y largo plazo en las colonias, fraccionamientos, villas, rancherías, etc., de las zonas poblacionales, comerciales y en su caso industrial de las diferentes localidades urbanas y rurales del Municipio de Centro. La cobertura y la focalización también debe considerar la capacidad organizacional de la Coordinación de Limpia y determinarse como Área de Enfoque
- 19) Deberá formalizarse mediante la aplicación de la Planeación Estratégica la planeación operativa para lograr la elaboración de un Programa de Acción que sea considerado para la realización y evaluación de actividades a través de la MIR y en consecuencia sea posible alinearlos también con el presupuesto de egresos en los proyectos respectivos.
- 20) Se propone que la Coordinación de Servicios Municipales se adscriba directamente a la Presidencia Municipal, desincorporándose de la Dirección de Obras, con la finalidad de concentrar los esfuerzos de su coordinador en las actividades propias de la recolección de, traslado y disposición de residuos sólidos

- 21) Formular un Programa Presupuestario de trabajo con la población para desarrollar la cultura ciudadana del cuidado del medio ambiente, a través del respeto a los horarios de recolección y mejora del tratamiento que dan a los residuos sólidos que se generan.
- 22) Formular dos programas para las unidades motrices que prestan el servicio: uno de mantenimiento preventivo y correctivo, y uno que comprenda la previsión financiera para la reposición y ampliación de dichas unidades.
- 23) Elaborar un Programa de Acción en el que se determinen las metas a cumplir, así como un plan estratégico de mediano, largo plazo y prospectiva con objetivos, estrategias y líneas de acción, que establezcan metas a lograr.
- 24) Crear un sistema estadístico de evaluación que permita el registro periódico del avance de las variables de los indicadores
- 25) Construir un sistema de indicadores adecuado para los niveles de componentes y de actividades
- 26) La Coordinación de Limpia debe publicar el logro de las metas alcanzadas en el Plan de Trabajo de corto plazo., así como el Plan Estratégico para el mediano y largo plazos, así como para la prospectiva

Anexos

Anexo I. Ficha de descripción del programa presupuestario

Ficha de descripción del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos

Contenido	Descripción
Programa Presupuestario:	E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos
Ente a Cargo del Programa	Coordinación de Servicios Municipales
Normatividad Relacionada con el Programa	<ul style="list-style-type: none"> • Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Centro, Tabasco • Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos • Ley para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos, del Estado de Tabasco • Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Centro, Tabasco • Reglamentación de la Ley N° 1333 del Medio Ambiente. (Reglamento de Gestión de Residuos Sólidos)
Unidad Ejecutora del Programa	Coordinación de Limpia.
Alineación con la planeación municipal	<p>Eje 4. Ordenamiento Territorial, Infraestructura y Desarrollo Ambiental Sustentable</p> <p>Objetivo: 20.1 Objetivo. Mejorar el sistema de recolección, manejo y destino final de los desechos sólidos en las zonas urbanas con la participación de la población, mediante una planeación integral con base en la cultura de las 4Rs: Reducir, Reusar, Reciclar y Reeducar para mitigar los efectos ambientales y un aprovechamiento económico por parte de las familias.</p> <p>Estrategia: 20.4.2 Instrumentar el Programa de Gestión Integral del Manejo y Destino de los Desechos Sólidos Urbanos con la participación activa de la población y bajo los criterios de sustentabilidad socialmente responsable.</p>
Población potencial	640 000 Habitantes
Población objetivo	Colonias, Villas, Poblados y Rancherías del Municipio de Centro.
Bienes o Servicios generados	Imagen urbana Recolección de residuos sólidos domésticos.
Cobertura	Municipio de Centro.
Focalización	Colonias, Villas, Poblados y Rancherías del Municipio de Centro.
Presupuesto	\$305'386,931.07

Contenido	Descripción
Complementariedad con otros programas	E049 Mantenimiento y limpieza a vialidades y espacios públicos.
MIR	Si tiene.

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la Coordinación de Limpia.

Anexo II. Evaluación de la MIR

Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.

Para la evaluación de la calidad de la Matriz de Marco Lógico (MML) o Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, se consideran como criterios, el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 25 y 26 de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios, así como en las disposiciones normativas federales que especifican el contenido que debe cumplir la construcción de las MIR, y los criterios establecidos en los Términos de Referencia del CONEVAL para la evaluación de diseño de Programas Presupuestarios, específicamente los relativos a la evaluación de la MIR (CONEVAL 2017).

Definición y descripción del problema.

Unidad Responsable: Coordinación de Limpia del Municipio de Centro
Programa Presupuestario: E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos



<p>Eje: 4.- Ordenamiento Territorial, Infraestructura y Desarrollo Ambiental Sustentable</p>	<p>Objetivo: 20.1. Mejorar el sistema de recolección, manejo y destino final de los desechos sólidos en las zonas urbanas con la participación de la población, mediante una planeación integral con base en la cultura de las 4Rs: Reducir, Reusar, Reciclar y Reeducar para mitigar los efectos ambientales y un aprovechamiento económico por parte de las familias.</p>	<p>Estrategias: 20.4.2. Instrumentar el Programa de Gestión Integral del Manejo y Destino de los Desechos Sólidos Urbanos con la participación activa de la población y bajo los criterios de sustentabilidad socialmente responsable.</p>	

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Clave Presupuestaria	Programa Presupuestario	Definición del Problema	Descripción del Problema	Población	Magnitud
E048	Recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos	Municipio con insalubridad y contaminación por la acumulación de residuos sólidos domésticos	Falta de cultura por parte de los generadores en el manejo y disposición final de los residuos sólidos domésticos, lo cual es un factor clave para la aparición de tiraderos en vías públicas y particulares, los cuales conllevan a la proliferación de enfermedades y contaminación del medio ambiente	640 000 Habitantes	Colonias, Villas, Poblados y Rancherías del Municipio de Centro

Análisis de involucrados.

Unidad Responsable: Coordinación de Limpia del Municipio de Centro
Programa Presupuestario: E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos



<p>Eje: 4.- Ordenamiento Territorial, Infraestructura y Desarrollo Ambiental Sustentable</p>	<p>Objetivo: 20.1. Mejorar el sistema de recolección, manejo y destino final de los desechos sólidos en las zonas urbanas con la participación de la población, mediante una planeación integral con base en la cultura de las 4Rs: Reducir, Reusar, Reciclar y Reeducar para mitigar los efectos ambientales y un aprovechamiento económico por parte de las familias.</p>	<p>Estrategias: 20.4.2. Instrumentar el Programa de Gestión Integral del Manejo y Destino de los Desechos Sólidos Urbanos con la participación activa de la población y bajo los criterios de sustentabilidad socialmente responsable.</p>
---	--	---

II. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Interés en el proyecto	Conflictos potenciales	Grado de incidencia en el proyecto (1 a 5)
Coordinación del Limpia del Municipio de Centro	Mantener limpias las calles, avenidas, parques y zonas recreativas	Falta de compromiso de la Coordinación de limpia	Recursos humanos	Dar una buena imagen del municipio	Recursos materiales y humanos insuficientes	4
Dirección de Protección Ambiental y Desarrollo Sustentable	Cuidar y preservar el medio ambiente	Los habitantes tienen poca cultura en la disposición final de residuos sólidos domésticos	Recolectores y personal	Dar una buena imagen del municipio	Recursos materiales y humanos insuficientes	2
Generadores de residuos sólidos domésticos (Población)	Un servicio de recolección de residuos sólidos domésticos eficiente	Se cuenta con servicio de limpia que no alcanza a cubrir todo el municipio por distintos factores	Pago de impuestos y/o cuotas	Mejor calidad de vida, con una ciudad limpia	Falta de unidades Recolectoras, Contenedores y calles con difícil acceso	3

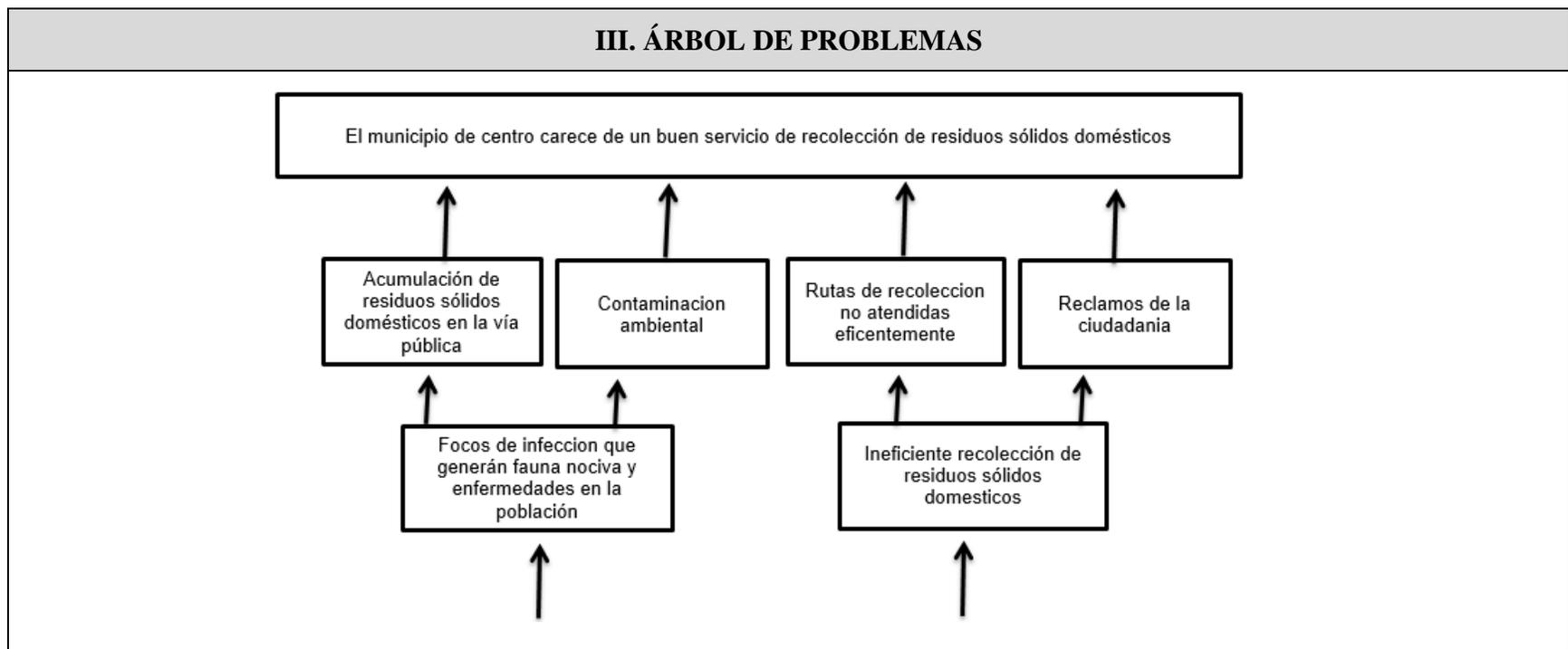
Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Interés en el proyecto	Conflictos potenciales	Grado de incidencia en el proyecto (1 a 5)
Sector Salud	Disminuir índice de enfermedades	Incremento en las enfermedades	Campañas preventivas y de Concientización	Disminuir enfermedades	Exposición de los Residuos Sólidos en la vía pública	3
SEMARNAT	Que exista un relleno sanitario	Carencia de proyectos	Recursos económicos	La ciudadanía abrigue una auténtica preocupación por proteger y conservar el medio ambiente	No cumplir con sus objetivos	3
SERNAPAM	Impulsar la protección ambiental y la conservación y uso sustentable de los recursos naturales	Cobertura insuficiente	Recursos económicos	Fomentar la revaloración social de los recursos naturales y el medio ambiente	No cumplir con sus objetivos	5

Árbol de problemas.

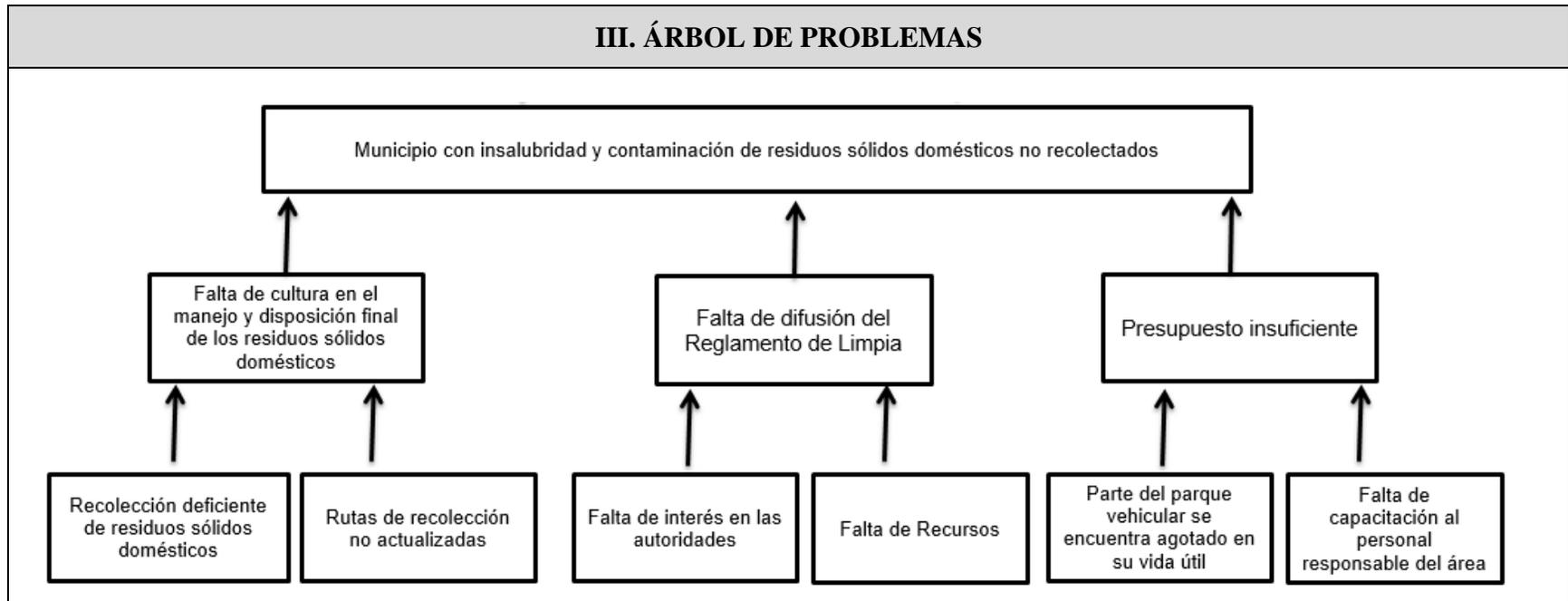
Unidad Responsable: Coordinación de Limpia del Municipio de Centro
Programa Presupuestario: E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos



<p>Eje: 4.- Ordenamiento Territorial, Infraestructura y Desarrollo Ambiental Sustentable</p>	<p>Objetivo: 20.1. Mejorar el sistema de recolección, manejo y destino final de los desechos sólidos en las zonas urbanas con la participación de la población, mediante una planeación integral con base en la cultura de las 4Rs: Reducir, Reusar, Reciclar y Reeducar para mitigar los efectos ambientales y un aprovechamiento económico por parte de las familias.</p>	<p>Estrategias: 20.4.2. Instrumentar el Programa de Gestión Integral del Manejo y Destino de los Desechos Sólidos Urbanos con la participación activa de la población y bajo los criterios de sustentabilidad socialmente responsable.</p>
---	--	---



III. ÁRBOL DE PROBLEMAS

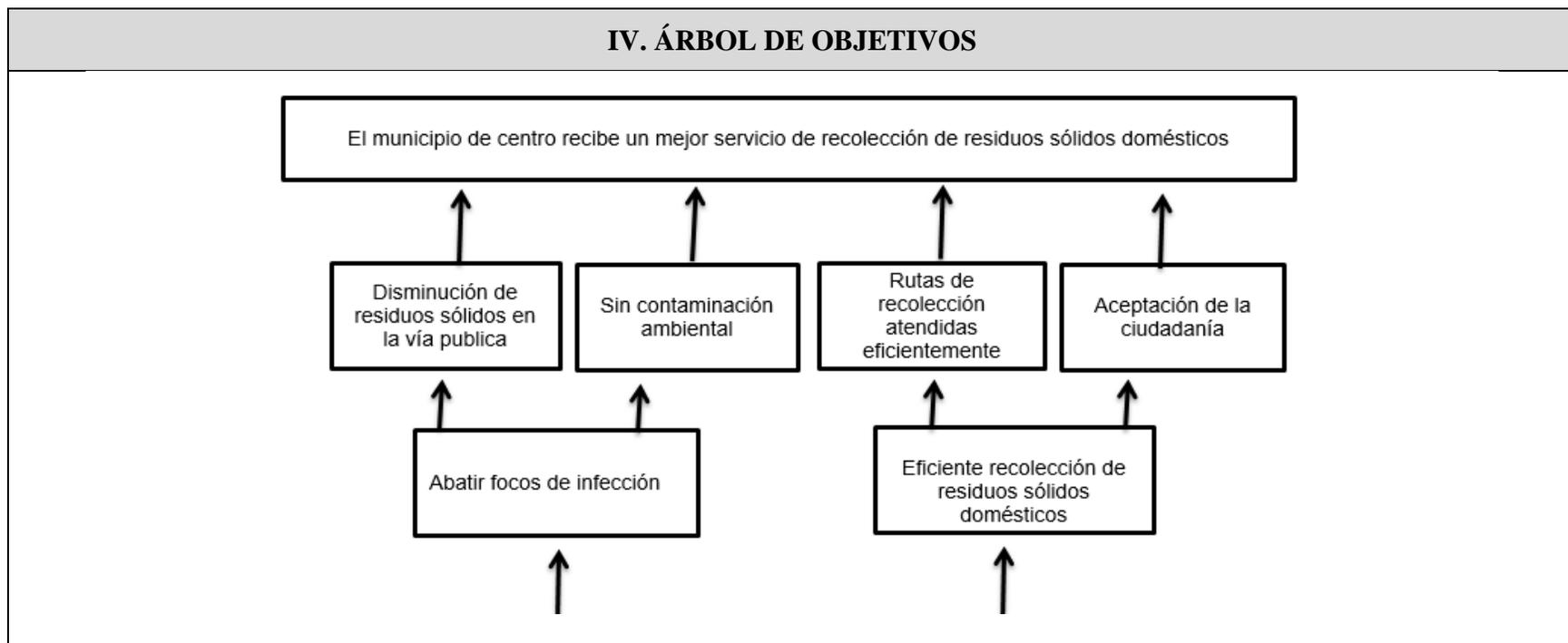


Árbol de objetivos.

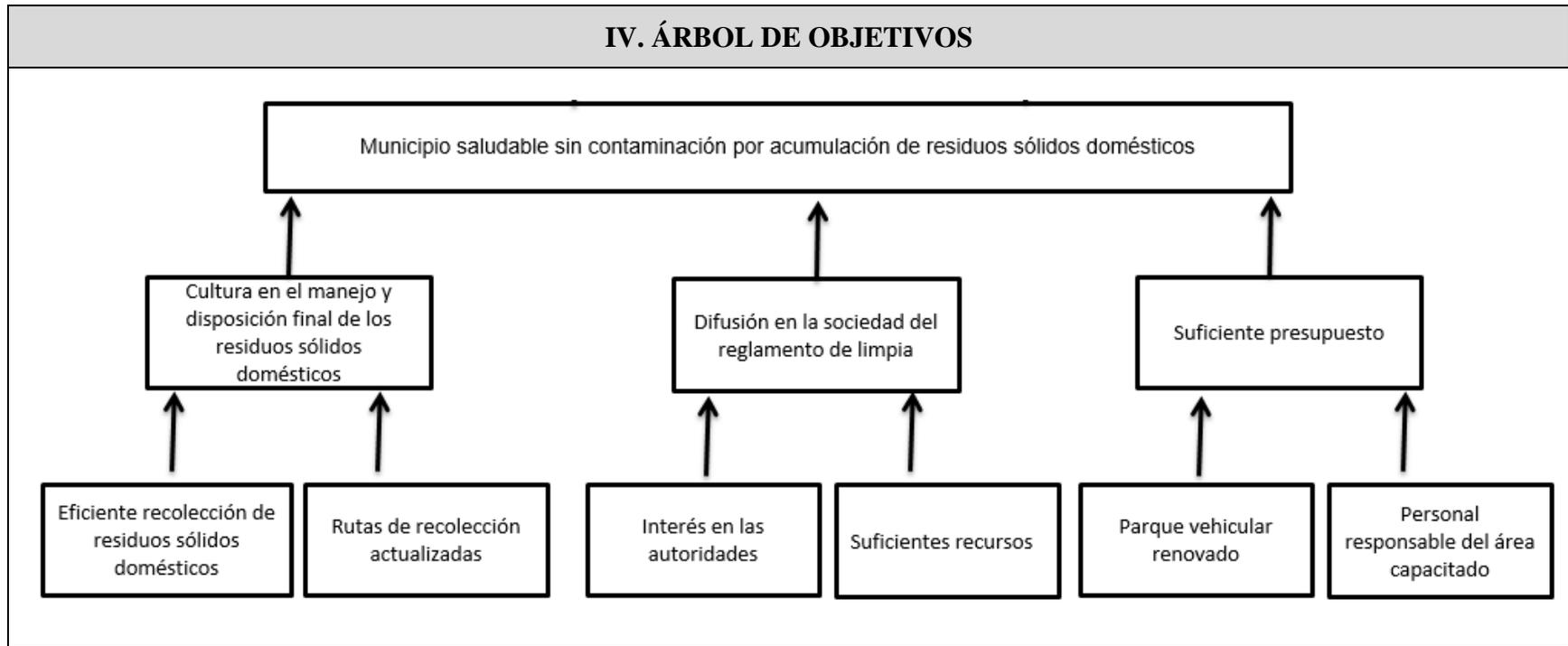
Unidad Responsable: Coordinación de Limpia del Municipio de Centro
Programa Presupuestario: E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos



<p>Eje: 4.- Ordenamiento Territorial, Infraestructura y Desarrollo Ambiental Sustentable</p>	<p>Objetivo: 20.1. Mejorar el sistema de recolección, manejo y destino final de los desechos sólidos en las zonas urbanas con la participación de la población, mediante una planeación integral con base en la cultura de las 4Rs: Reducir, Reusar, Reciclar y Reeducar para mitigar los efectos ambientales y un aprovechamiento económico por parte de las familias.</p>	<p>Estrategias: 20.4.2. Instrumentar el Programa de Gestión Integral del Manejo y Destino de los Desechos Sólidos Urbanos con la participación activa de la población y bajo los criterios de sustentabilidad socialmente responsable.</p>
---	--	---



IV. ÁRBOL DE OBJETIVOS



Estructura analítica del programa presupuestal.

Unidad Responsable: Coordinación de Limpia del Municipio de Centro
Programa Presupuestario: E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos



V. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ANALÍTICA DEL PROGRAMA

PROBLEMÁTICA (PROVIENE DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS)	SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS)
EFECTOS	FINES
Focos de infección que generan fauna nociva y enfermedades en la población Reclamos de la ciudadanía Alta contaminación ambiental Acumulación de residuos sólidos domésticos no recolectados	Abatir los focos de infección Ciudadanía satisfecha con los servicios municipales Disminuye la contaminación ambiental Disminución de Residuos sólidos domésticos
PROBLEMA	OBJETIVO
Población o área de enfoque: 640 000 HABITANTES Descripción del Problema: BAJA CALIDAD DE VIDA DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE CENTRO Magnitud (Línea Base) 640 000 HABITANTES	Población o área de enfoque: 476 000 HABITANTES Descripción del Resultado Esperado: MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE CENTRO Magnitud (resultado esperado) 476 000 HABITANTES

PROBLEMÁTICA (PROVIENE DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS)	SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS)
CAUSAS 1. Falta de cultura en el manejo y disposición final de residuos sólidos domésticos 2. Falta de difusión del Reglamento del Servicio Público de Limpia 3. Presupuesto insuficiente 1.1. Recolección deficiente de residuos sólidos domésticos 1.2. Rutas de recolección no actualizadas 2.1. Falta de interés en las autoridades 2.2. Falta de recursos 3.1. Parte del parque vehicular cumplió con su vida útil 3.2. Falta de capacitación al personal responsable	MEDIOS 1. Se tiene cultura en el manejo y disposición final de los residuos sólidos domésticos 2. Se difunde a la sociedad el reglamento de limpia 3. Presupuesto suficiente 1.1. Recolección eficiente de residuos sólidos domésticos 1.2. Rutas de recolección actualizadas 2.1. Interés en el tema por parte de las autoridades 2.2. Se eficientan los recursos por medio de convenios 3.1. Parte del parque vehicular se encuentra renovado para brindar el servicio 3.2. Se capacita al personal responsable del área

Matriz de Marco Lógico.

Unidad Responsable: Coordinación de Limpia del Municipio de Centro
Programa Presupuestario: E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos



<p>Eje: 4.- Ordenamiento Territorial, Infraestructura y Desarrollo Ambiental Sustentable</p>	<p>Objetivo: 20.1. Objetivo. Mejorar el sistema de recolección, manejo y destino final de los desechos sólidos en las zonas urbanas con la participación de la población, mediante una planeación integral con base en la cultura de las 4Rs: Reducir, Reusar, Reciclar y Reeducar para mitigar los efectos ambientales y un aprovechamiento económico por parte de las familias.</p>	<p>Estrategias: 20.4.2. Instrumentar el Programa de Gestión Integral del Manejo y Destino de los Desechos Sólidos Urbanos con la participación activa de la población y bajo los criterios de sustentabilidad socialmente responsable.</p>	

VIII. MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
F I N	<p>Contribuir a tener una ciudad limpia mediante un eficiente servicio de recolección de residuos sólidos domésticos</p>	NOMBRE:	Índice de abatimiento de sitios contaminados	NOMBRE	Reportes de inspección de basureros clandestinos	<p>Los habitantes del municipio perciben el mejoramiento del servicio</p>
		DEFINICIÓN:	Se busca medir el abatimiento alcanzado contra los focos de infección que existen por sitios contaminados.	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Coordinación de limpia	
		TIPO:	Estratégico		Pública	
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN		
		ÁMBITO:	Impacto			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		MÉTODO:		UNIDAD DE ANÁLISIS	Contraloría municipal	
		ALGORITMO:	$P = ((BCC/TBC) - 1) * 100$ DONDE: P=Porcentaje de abatimiento BCC=Basureros Clandestinos Clausurados TBC=Total de Basureros Clandestinos Detectados	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2015	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Anual	
		VALOR LÍNEA BASE:				
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Coordinación de limpia	FECHA DE PUBLICACIÓN		
		METAS:				
		NOMBRE:	Índice de contaminación por acumulación de residuos sólidos domésticos	NOMBRE		La infraestructura y los depósitos de residuos sólidos

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
P R O P Ó S I T O	Los habitantes del municipio de centro se benefician con un eficiente servicio de recolección	DEFINICIÓN:	Mide cuánto se ha logrado disminuir la contaminación por acumulación de residuos sólidos domésticos en el municipio	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Coordinación de limpia	están en buenas condiciones
		TIPO:	Estratégico			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Pública	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	$i = ((VAA/VAB) - 1) * 100$	UNIDAD DE ANÁLISIS	Contraloría municipal	
		ALGORITMO:	DONDE: i=Índice VAA=Volumen de Desechos Recolectados de Año Actual VAB=Volumen de Desechos Recolectados de Año Base	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2016	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Anual	
		VALOR LÍNEA BASE:	0			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual					
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje					
ÁREA RESPONSABLE:	Coordinación de limpia	FECHA DE PUBLICACIÓN				

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		METAS:	Relativo			
C O M P O N E N T E S	El municipio cuenta con una imagen urbana mejorada	NOMBRE:	Índice de mejoramiento de imagen urbana	NOMBRE	Encuestas	Contar con los recursos para implementar eficientemente los programas
		DEFINICIÓN:	Se mide el índice de mejoramiento de la imagen urbana al mantener limpia las calles, avenidas, parques y zonas recreativas	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Coordinación de limpia	
		TIPO:	Estratégico			
		DIMENSIÓN:	Calidad	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Pública	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	i=CAPZR/TCAPZR	UNIDAD DE ANÁLISIS	Contraloría municipal	
		ALGORITMO:	DONDE: i=Índice de mejoramiento CAPR=Calles, Avenidas, Parques y Zonas Recreativas atendidas TCAPZR=Total de Calles, Avenidas, Parques y Zonas Recreativas	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2016	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN	Anual	
VALOR LÍNEA BASE:	0					

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR		DE LA INFORMACIÓN		
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Coordinación de limpia	FECHA DE PUBLICACIÓN		
		METAS:	Relativo			
C O M P O N E N T E S	La recolección de residuos sólidos domésticos es proporcionada	NOMBRE:	Porcentaje de cobertura del serv. de recolección de residuos sólidos dom.	NOMBRE	Reportes de los depts. De recolección de la coordinación de limpia	El municipio gestiona recursos con entidades gubernamentales, así como con organizaciones no gubernamentales
		DEFINICIÓN:	El indicador mide la recolección de res. Sólidos de las rutas programadas en los días que se debe prestar el servicio	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Coordinación de limpia	
		TIPO:	Gestión	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Pública	
		DIMENSIÓN:	Eficacia	UNIDAD DE ANÁLISIS	Contraloría municipal	
		ÁMBITO:	Servicios	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
		MÉTODO:	$PSRB = (DRRBR / DRRBP) \times 100$			
		ALGORITMO:	DONDE: PSRB=Porcentaje del servicio de recolección de basura DRRBR=Número de días en que las			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
			rutas del servicio de recolección de basura se realizan completas DRRBP=Número de días en los que se debe prestar el servicio de recolección.	DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2015	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Anual	
		VALOR LÍNEA BASE:	0			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Coordinación de limpia	FECHA DE PUBLICACIÓN		
A C T I V I D A D E S	Gestión de recursos	NOMBRE:	Asignación de recursos	NOMBRE	Convenios firmados	Se requiere la gestión de recursos federal para poder alcanzar las metas del servicio de recolección de residuos sólidos domésticos
		DEFINICIÓN:	Mide el total del presupuesto ejercido	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Coordinación de limpia	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Economía	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Pública	
		ÁMBITO:	Procesos			
		MÉTODO:	TPA=PI/PA	UNIDAD DE ANÁLISIS	Dirección de finanzas	

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		ALGORITMO:	DONDE: TPA=Toal De Presupuesto Asignado PI=Presupuesto inicial PA=Presupuesto asignado	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2016	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Anual	
		VALOR LÍNEA BASE:	0			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Coordinación de limpia	FECHA DE PUBLICACIÓN		
METAS:	Relativo					
A C T I V I D A	Capacitación al personal	NOMBRE:	Porcentaje del personal responsable capacitado	NOMBRE	Constancias de capacitación	Mayor capacitación laboral
		DEFINICIÓN:	Mide el porcentaje del personal responsable del área que ha recibido las capacitaciones necesarias para un óptimo servicio de recolección de los residuos solidos	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Coordinacion de limpia	

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
D E S		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Calidad	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Pública	
		ÁMBITO:	Procesos			
		MÉTODO:	$P=(PRC/TP)*100$	UNIDAD DE ANÁLISIS	Contraloría municipal	
		ALGORITMO:	Donde: P=porcentaje de personal capacitado PRC=personal que recibió capacitación TP=total del personal responsable	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2016	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Anual	
		VALOR LÍNEA BASE:	0			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual			
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje					
ÁREA RESPONSABLE:	Coordinación de limpia	FECHA DE PUBLICACIÓN				
METAS:						

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
A C T I V I D A D E S	Reglamento del servicio público de limpia difundido en la sociedad	NOMBRE:	Porcentaje invertido en difusión del reglamento del servicio público de limpia	NOMBRE	Secretaría del H. Ayuntamiento	
		DEFINICIÓN:	Se mide el porcentaje invertido en difusión del reglamento del servicio público de limpia en relación al presupuesto asignado a la coordinación de limpia	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Coordinación de limpia	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Economía	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Pública	
		ÁMBITO:	Procesos			
		MÉTODO:	$I = ((\text{mid}/\text{mal}) - 1) * 100$	UNIDAD DE ANÁLISIS	Cabildo municipal	
		ALGORITMO:	Donde: P=porcentaje MID=monto invertido en difusión MAL=monto asignado al departamento de limpia	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2016	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Anual	
VALOR LÍNEA BASE:	0					
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR						

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Anual			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Coordinación de limpia	FECHA DE PUBLICACIÓN		
		METAS:	Relativo			

Evaluación del Cumplimiento del Marco Normativo de la Construcción de la MML o MIR del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos.

Criterios de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
	Si	No	
1. Alineación del Programa Presupuestario y los objetivos de Fin y Propósito de la MIR con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018	X		
2. Definición y descripción del problema	X		
3. Determinación de la población objetivo	X		
4. Determinación de la magnitud	X		
5. Análisis de involucrados	X		
6. Árbol de problemas	X		
7. Árbol de objetivos	X		
8. Estructura analítica del Programa Presupuestario	X		
9. Resumen narrativo de cada nivel de la MIR	X		
Apartados de la Lógica Horizontal			
10. ¿Existen indicadores para medir el desempeño del Programa Presupuestario en cada uno de los niveles de la MIR?	X		La información del indicador está incompleta
11. ¿Existen fichas técnicas para cada uno de los indicadores?		X	No se elaboraron
12. El conjunto Objetivo-Indicadores-Medios de Verificación de cada renglón de la MIR del Programa Presupuestario es posible identificar si los Medios de Verificación son: <ul style="list-style-type: none"> • Los necesarios para calcular los indicadores • Suficientes para calcular los indicadores 		X	Fin: No hay congruencia entre el objetivo, el indicador y el medio de verificación
		X	Propósito: No existe medio de verificación por lo que no es posible calcular el indicador.
		X	Componente 1: El medio de verificación no es pertinente ni necesario para calcular el indicador, el cual es inadecuado.

Criterios de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
	Si	No	
	X		Componente 2: El medio de verificación si es pertinente y necesario para calcular el indicador, el cual es adecuado.
		X	Actividad 1-1: El medio de verificación no es pertinente ni necesario para calcular el indicador, el cual es inadecuado.
	X		Actividad 2-1: El medio de verificación si es pertinente y necesario para calcular el indicador, el cual es adecuado.
		X	Actividad 2-2: El medio de verificación no es pertinente para calcular el indicador, el cual es inadecuado.
13. Los indicadores de cada nivel ¿permiten medir, en forma directa o indirecta el objetivo del nivel correspondiente?		X	Los indicadores definidos para el nivel Fin, Propósito y Componentes 1 y 2 no permiten medir el objetivo.
		X	Los indicadores definidos para las actividades 1-1 y 2.2 no permiten medir el objetivo.
	X		El indicador definido para la actividad 2-1 si permite medir el objetivo.

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento.

Evaluación de la Lógica Vertical de la MML o MIR del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos.

Nivel de la MIR	Criterio de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
		Si	No	
Actividad	¿Son indispensables?		X	
	¿Son suficientes?		X	De las 3 actividades, 2 están formuladas de manera incorrecta.
	¿Contribuyen al logro de los objetivos de los componentes?		X	
Componentes	¿Contribuyen al logro del propósito?		X	El Componente 1 no es pertinente para el logro de los objetivos.
Propósito	¿El cambio en la población objetivo contribuye al logro del Fin?		X	No se puede determinar el logro del objetivo porque no indica el medio de verificación.
Fin	El narrativo: ¿Es ambiguo?	X		
	¿Es superior?		X	
	El logro del fin ¿Está controlado por la unidad responsable?		X	
	El narrativo está redactado ¿En un solo objetivo?		X	No hay congruencia entre el objetivo, el indicador y el medio de verificación.
	¿Está vinculado a objetivos estratégicos del Plan Municipal de Desarrollo?		X	

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento.

Evaluación de la Lógica Horizontal de la MML o MIR del Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos.

Evaluación de Indicadores
<p>Clave y Nombre del Programa: E048 Recolección, Traslado y Disposición de Residuos Sólidos</p> <p>Modalidad: Proyecto de servicio</p> <p>Dependencia: Coordinación General de Servicios Municipales</p> <p>Unidad Responsable: Coordinación de Limpia</p> <p>Tipo de Evaluación: Revisión y evaluación de Aspectos Susceptibles de Mejora</p> <p>Año de la Evaluación: 2018</p>

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del Indicador
Fin Contribuir a tener una ciudad limpia mediante un eficiente servicio de recolección de residuos sólidos domésticos	Índice de abatimiento de sitios contaminados	No lo indica	No	No	Si	Si	No	Se busca medir el abatimiento alcanzado contra los focos de infección que existen por sitios contaminados.	Anual	No lo indica	No lo indica	No lo indica

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del Indicador
Propósito Los habitantes del municipio de centro se benefician con un eficiente servicio de recolección	Índice de contaminación por acumulación de residuos sólidos domésticos	$i = ((VAA / VAB) - 1) * 100$	No	No	No	No	No	Mide cuánto se ha logrado disminuir la contaminación por acumulación de residuos sólidos domésticos en el municipio	Anual	No se identifica	No se identifica	No lo indica
Componente El municipio cuenta con una imagen urbana mejorada	Índice de mejoramiento de imagen urbana	$i = CAPZ / TCAPZR$	No	No	No	No	No	Se mide el índice de mejoramiento de la imagen urbana al mantener limpias las calles, avenidas, parques y zonas recreativas	Anual	No se identifica	No se identifica	No lo indica
Componente La recolección de residuos sólidos	Porcentaje de cobertura del serv. de recolección de residuos sólidos dom.	$PSRB = (DRRBR / DRRBP) * 100$	Si	Si	Si	Si	Si	El indicador mide la recolección de res. Sólidos de las rutas programadas	Anual	No lo indica	No se identifica	No lo indica

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del Indicador
domésticos es proporcionada								en los días que se debe prestar el servicio				
Actividad Gestión de recursos	Asignación de recursos	$TPA=PI/PA$	No	No	No	No	No	Mide el total del presupuesto ejercido	Anual	No se identifica	No lo indica	No lo indica
Actividad Capacitación al personal	Porcentaje del personal responsable capacitado	$P=(PRC/TP)*100$	Si	Si	Si	No	Si	Mide el porcentaje del personal responsable del área que ha recibido las capacitaciones necesarias para un óptimo servicio de recolección de los residuos sólidos	Anual	No se identifica	No se identifica	No lo indica
Actividad Reglamento del servicio público de limpia difundido en la sociedad	Porcentaje invertido en difusión del reglamento del servicio público de limpia	$I=((mid/mal)-1)*100$	No	No	No	No	No	Se mide el porcentaje invertido en difusión del reglamento del servicio público de limpia en relación al	Anual	No se identifica	No se identifica	No lo indica

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del Indicador
								presupuesto asignado a la coordinación de limpia				

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento.

Anexo III. Análisis FODA

Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

Ciclo de Gestión	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Planeación	<p>Programación operativa de las actividades de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos, sustentada en tres formas de medirlas: Viajes realizados, toneladas y metros cúbicos para las rutas urbana, foránea y de fin de semana.</p> <p>La programación de actividades se realiza con base en la experiencia del personal y para el trabajo cotidiano</p>	<p>Incluir en el Programa de Acción de la Coordinación de Limpia el tema de las inspecciones de los ciudadanos y empresas que no cumplen el marco normativo de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.</p>	<p>No contó con un plan estratégico para el año 2017</p> <p>No se determina la magnitud del problema la cobertura y la focalización son incorrectas</p> <p>No se determinan los requerimientos de mantenimiento de los equipos, así como del crecimiento de las zonas habitacionales y comerciales de las áreas urbana y rural.</p> <p>En el Manual de organización no se describen funciones de diagnóstico de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos; y en el Manual de Procedimientos no hay ningún procedimiento para realizar las actividades correspondientes a esta función.</p>	<p>Crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industriales en el Municipio de Centro</p>
Resultados			<p>El diseño de la MIR no es correcto, no hay consistencia entre narrativo, indicadores y</p>	

Ciclo de Gestión	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
			<p>medios de verificación de Fin y de propósito, no se elaboraron las fichas técnicas. No se utilizan los datos de la MIR para la evaluación de indicadores El diseño de indicadores está incompleto e incorrecto No existe un sistema de información estadístico que permita la evaluación periódica de los indicadores de resultados</p>	
<p>• Observancia de las reglas de operación</p>	<p>La fuente de financiamiento de los proyectos que contiene el Pp E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos, proviene de participaciones, ingresos propios y revolvente de BBVA que se ejercen con la norma estatal. En tanto que las disposiciones municipales que regulan la operación del Pp E048 si se cumplen.</p>			
<p>• Acciones de mejora y simplificación regulatoria</p>			<p>No se identificaron acciones para procurar la mejora regulatoria del Programa Presupuestario, ni</p>	

Ciclo de Gestión	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
			de la Coordinación de Limpia.	
<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de organización y gestión 		Fortalecer la Coordinación de Limpia para incrementar las inspecciones de los ciudadanos y empresas que no cumplen el marco normativo de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos.	No se reponen las unidades cada 6 años que sería lo recomendable por lo que se pagan muchos recursos en mantenimiento y reparación de las unidades. No hay posibilidad de realizar la medición de los indicadores de gestión, por falta de línea base y datos para las variables	Los ciudadanos no respetan los horarios de recolección y en consecuencia la basura que no se recolecta genera daño al ambiente. El estacionamiento de los vehículos en las calles impide muchas veces el que el camión recolector pueda realizar su tarea. Falta de cumplimiento de la Ley de Desarrollo Urbano en cuanto a la construcción de fraccionamientos con calles angostas.
<ul style="list-style-type: none"> • Administración financiera de los recursos 	El ejercicio de los recursos se realizó de acuerdo a lo establecido, tanto en las funciones como en los procedimientos correspondientes a la Coordinación de Limpia y la Dirección de Programación.			
<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia, eficiencia y economía operativa del programa 			Debido a que la Coordinación de Limpia no tiene establecidas metas a cumplir con su Programa	

Ciclo de Gestión	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
			de Trabajo, no es posible efectuar una medición de eficiencia, economía y eficacia,	
<ul style="list-style-type: none"> • Sistematización de la información 				
<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas y difusión de información estratégica 			La Coordinación de Limpia no reporta el avance de su programa de trabajo y del cumplimiento de las metas logradas, debido a las deficiencias en la construcción de sus indicadores de desempeño, así como la falta de registro sistemático de los datos del avance de las variables	

Anexo IV. Análisis de la evolución del presupuesto ejercido

*Programa Presupuestario E048 Recolección, Traslado y Disposición Final de Residuos Sólidos.
Proyectos Ejecutados por la Coordinación de Limpia del Municipio de Centro.*

No. De Proyecto	Descripción	Fuente de Recursos	Presupuesto Autorizado	Presupuesto Ejercido
0110	Gastos de operación para la recolección, traslado y disposición final de desechos sólidos	Participaciones	\$228,405,031.69	\$228,405,031.69
0189	Gastos de servicio de traslado y disposición final de residuos sólidos	Recursos Propios	\$65,767,077.90	\$64,855,200.62
00650	Servicio de traslado y disposición final de residuos sólidos	Financiamiento Revolventes BBVA Bancomer	\$12,126,698.76	\$12,126,698.76
Total			\$306'298,808.35	\$305,386,931.07

Fuente: Elaboración propia con base en la información Programático Presupuestal proporcionada por el Gobierno Municipal de Centro.

Anexo V. Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

Ciclo de Gestión	Aspectos Susceptibles de Mejora
Planeación	<p>La Coordinación de Limpia debe realizar un diagnóstico de la situación de las rutas urbanas y foráneas (rurales) sustentadas en la cuantificación de colonias, fraccionamientos, villas, rancherías y organizaciones específicas de las áreas urbana y rural y la determinación del crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industrial en el Municipio de Centro.</p> <p>Elaborar un diagnóstico tanto de las deficiencias de organización como de gestión de la Coordinación de Limpia, así como del crecimiento de las zonas habitacionales, comerciales y en su caso industrial en el Municipio de Centro, en los cuales se sustente la planeación de mediano y largo plazo, así como de prospectiva.</p> <p>Determinar la focalización a partir de la elaboración del Diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de recolección, traslado y disposición de residuos sólidos para el mediano y largo plazo en las colonias, fraccionamientos, villas, rancherías, etc., de las zonas poblacionales, comerciales y en su caso industrial de las diferentes localidades urbanas y rurales del Municipio de Centro. La cobertura y la focalización también debe considerar la capacidad organizacional de la Coordinación de Limpia y determinarse como Área de Enfoque.</p>
Resultados	<p>La planeación operativa deberá formalizarse mediante la aplicación de la Planeación Estratégica la planeación operativa para lograr la elaboración de un Programa de Acción que sea considerado para la realización y evaluación de actividades a través de la MIR y en consecuencia sea posible alinearlos también con el presupuesto de egresos en los proyectos respectivos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de mejora y simplificación regulatoria 	<p>Se propone que la Coordinación de Servicios Municipales se adscriba directamente a la Presidencia Municipal, desincorporándose de la Dirección de Obras, con la finalidad de concentrar los esfuerzos de su coordinador en las actividades propias de la recolección de, traslado y disposición de residuos sólidos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de organización y gestión 	<p>Formular un Programa Presupuestario de trabajo con la población para desarrollar la cultura ciudadana del cuidado del medio ambiente, a través del respeto a los horarios de recolección y mejora del tratamiento que dan a los residuos sólidos que se generan.</p> <p>Formular dos programas para las unidades motrices que prestan el servicio: uno de mantenimiento preventivo y correctivo, y uno que comprenda la previsión financiera para la reposición y ampliación de dichas unidades.</p> <p>Construir un sistema de indicadores adecuado para los niveles de componentes y de actividades</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia, eficiencia y economía operativa del programa 	<p>Elaborar un Programa de Acción en el que se determinen las metas a cumplir, así como un plan estratégico de mediano, largo plazo y prospectiva con objetivos, estrategias y líneas de acción, que establezcan metas a lograr para poder realizar mediciones de eficacia, eficiencia y economía operativa del Programa presupuestario y de la Coordinación de Limpia</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sistematización de la información 	<p>Crear un sistema estadístico de evaluación que permita el registro periódico del avance de las variables de los indicadores.</p>

Ciclo de Gestión	Aspectos Susceptibles de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas y difusión de información estratégica 	<p>La Coordinación de Limpia debe publicar el logro de las metas alcanzadas en el Plan de Trabajo de corto plazo., así como el Plan Estratégico para el mediano y largo plazos, así como para la prospectiva</p>

IX. Bibliografía

1. Ayuntamiento de Centro 2018, Programa Anual de Evaluación y Términos de Referencia.
2. CONEVAL 2014, Metodología para la aprobación de indicadores para los programas sociales.
3. CONEVAL 2018, Diseño de objetivos e indicadores de los programas y acciones sociales en el último año de la administración. Diagnóstico de Matrices de Indicadores para Resultados de los Programas y Acciones de Desarrollo social 2018.
4. CONEVAL, Normatividad para la evaluación de los programas federales.
5. García; López Roberto, García, Moreno Mauricio; 2010, La gestión para resultados en el desarrollo, Avances y desafíos en América Latina y el Caribe; Banco Interamericano de Desarrollo, Segunda edición.
6. Ley Estatal de Presupuesto y responsabilidad Hacendaria del Gobierno del Estado de Tabasco y sus Municipios y su Reglamento.
7. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.
8. Municipio de Centro; Bando de Policía y Gobierno
9. -----Reglamento de la Administración Pública
10. -----Reglamento de Parques, Jardines y Monumentos.
11. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) 1996, Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño, SHCP.
12. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) 2010, Guía para el diseño de indicadores estratégicos.

13. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) 2011, Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.