Gobierno del Estado de Tabasco

Tabasco cambia contigo

CEAS
Comisión Estatal de Agua y Saneamiento

INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE LOS PROGRAMAS DE LA MODALIDAD "E", DEL EJERCICIO FISCAL 2017

ROMERO CONSULTORES ESPECIALIZADOS EN ASESORÍA, CAPACITACIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA Y EVALUACIÓN.
PROPIETARIO: RICARDO NEFTALI ROMERO CERONIO

INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE LOS PROGRAMAS DE MODALIDAD “E”, DEL EJERCICIO FISCAL 2017, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE TABASCO

PRESENTACIÓN

El presente documento constituye el Informe Final de la Evaluación Específica de los Programas de Modalidad "E", del Ejercicio Fiscal 2017, de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco.

Este ejercicio de evaluación, análisis y estudio de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento; implementados durante el Ejercicio Fiscal 2017 por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (CEAS) del Gobierno del Estado de Tabasco, es presentado por el equipo de Romero Consultores, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2018, emitido por la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) de la CEAS.

La Evaluación es un instrumento de suma importancia para fortalecer la transparencia y rendición de cuentas de los gobiernos para con sus gobernados; es por esto, y teniendo en consideración lo importante y sensible del servicio de Agua y Saneamiento para la ciudadanía, es que el gobierno del estado de Tabasco decidió evaluar los programas y acciones implementadas en materia de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado e Infraestructura de protección al Ambiente.

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, se presenta el Resumen Ejecutivo del Informe Final de la Evaluación Específica de los Programas de Modalidad "E", del Ejercicio Fiscal 2017, de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (CEAS), del Gobierno del Estado de Tabasco. Dicha Evaluación se realizó a petición de la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED), de la CEAS, en cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2018 del Gobierno del Estado de Tabasco, el cual se publicó en cumplimiento de lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios y la Ley de Planeación del Estado de Tabasco.

Objetivo de la Evaluación

De acuerdo a los Términos de Referencia (TdR), emitidos para la Evaluación por la UED de la CEAS, el Objetivo General de la Evaluación fue el siguiente:

> *Evaluar la planeación, operación, orientación a resultados y percepción ciudadana sobre los Programas Presupuestarios de modalidad "E", con la finalidad de proveer a la CEAS de información que retroalimente el diseño, gestión y mejore los resultados de los servicios brindados y contribuya a la implementación del Presupuesto basado en Resultados en la Gestión del Ente evaluado.*

Con el fin de cumplir el Objetivo General antes planteado, y de acuerdo a los TdR, la Evaluación contó con cinco objetivos específicos:

1. Identificar si los Programas Presupuestarios (Pp) contaron con instrumentos de planeación estratégica y orientación hacia resultados;
2. Analizar los principales procesos establecidos en la normatividad aplicable a los tres Programas Presupuestarios; así como los sistemas de información con los que cuentan y los mecanismos de rendición de cuentas existentes;
3. Medir el grado de satisfacción de los beneficiarios, con respecto a los servicios otorgados por los tres Programas Presupuestarios;
4. Examinar los resultados de los Programas Presupuestarios respecto a la atención del problema por el que fueron creados, con base en los indicadores de la Matriz de Indicadores para resultados (MIR) de cada uno de los tres Programas Presupuestarios, y
5. Identificar los principales Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), de los Programas Presupuestarios derivados de la Evaluación.

Planteamiento de hipótesis

Para la Evaluación Específica de los Programas de Modalidad "E", el equipo de Romero Consultores planteó un total de cinco hipótesis, una por cada objetivo específico de la Evaluación, con la finalidad de conocer una valoración ponderada de la eficacia y eficiencia de los Programas Presupuestarios evaluados, durante el Ejercicio Fiscal 2017, así como poder brindar al ente público evaluado una medición de los resultados e impacto

logrados en el período evaluado. Las hipótesis nulas son las siguientes:

H_1 = La Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco implementó instrumentos de planeación estratégica y orientación hacia resultados en el diseño y operación de los Programas Presupuestarios evaluados.

H_2 = Los principales procesos establecidos en la normatividad aplicable a los Programas Presupuestarios evaluados, los sistemas de información con los que cuentan y los mecanismos de rendición de cuentas existentes son adecuados, eficaces y eficientes.

H_3 = El grado de satisfacción de los beneficiarios, con respecto a los servicios otorgados por los Programas Presupuestarios evaluados, es alto.

H_4 = Los resultados de los Programas Presupuestarios, con base en los indicadores de la MIR de cada uno de ellos, respecto a la atención del problema por el que fueron creados, son los óptimos para el eficaz y eficiente desarrollo de los mismos y la consecución de sus objetivos.

H_5 = Los principales Aspectos Susceptibles de Mejora de los Programas Presupuestarios derivados de la Evaluación son medibles y alcanzables en un corto o mediano plazo.

Principales resultados

A continuación, se presentan los principales resultados respecto a las respuestas obtenidas del proceso de encuesta a la población beneficiaria de los servicios evaluados.

- El servicio de drenaje, alcantarillado y saneamiento desde la percepción de los usuarios entrevistados tiene una calificación de regular en cuento a su calidad
- El servicio de agua potable en cambio fue calificado como regular a malo, esto debido a las constantes fallas y baja en el a calidad del servicio registrado en el ultimo año.
- Dos tercios de la población afirma sufrir de intermitencias en la prestación del servicio de agua potable en sus hogares. Casi la totalidad de los encuestados afirma haber sufrido falta de agua en su domicilio por más de dos días en los últimos tres meses.
- La mayoría de los encuestados están descontentos con la presión con la que el agua llega a su casa.
- Un tercio de los encuestados afirma que el agua corriente de la que dispone su vivienda no es incolora, sino turbia.
- La mitad de la población encuestada se siente descontenta con la evacuación de las aguas negras de sus viviendas y el hecho de que dichas aguas entran en las coladeras de sus hogares.
- Más de la mitad de los encuestados afirma que existe ingreso de fauna nociva (cucarachas y ratas) a la casa por las coladeras, al igual que se queja de los malos olores despedidos por el drenaje.
- La población que admite haber presentado reportes o quejas a la CEAS afirma que nunca se dio solución a los problemas reportados.
- La mayoría de las viviendas cuenta con contrato de servicios, pero menos de la mitad de ellas dispone de medidor para el pago de los mismos.

- La población afirma estar al corriente en el pago de sus servicios. Sin embargo, el retraso en los pagos o el impago de los servicios genera deudas millonarias a la CEAS

Conclusiones

Es necesario resaltar que existe una clara problemática relacionada a la falta de una Planeación orientada a Resultados (PoR) por parte de la CEAS.

Los Programas Presupuestarios no se encuentran alineados a los Instrumentos de planeación estratégica definidos, por lo tanto, no se puede observar de forma directa su impacto en los objetivos estratégicos del PLED.

Existe un desconocimiento general por parte de los funcionarios, acerca del diagnóstico de la problemática a tratar por los Pp's, los objetivos, la población a la que se dirigen y la priorización de los proyectos.

Con respecto a la comunicación interna entre las áreas normativas y operativas de la CEAS, podemos afirmar que existen notorias deficiencias.

En cuanto a la infraestructura de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco, las plantas tanto potabilizadoras como de tratamiento de aguas residuales, presentan una menor capacidad de operación que la establecida por diseño. Esta situación, refleja la falta de suficiencia financiera que presenta la CEAS, derivada de la reforma a la Ley de Ingreso del Gobierno del Estado de Tabasco, misma que la ha dejado sin el recurso correspondiente a la recaudación por el uso del servicio, propiciando que suceda lo siguiente:

- Operación irregular de plantas, por falta de recursos para pagar el consumo de energía eléctrica
- Disminución considerable en la calidad de los productos, debido a la falta de los insumos requeridos por el proceso. Más de 30% de la población encuestada recibe aguas turbias por la falta de productos para la potabilización, entre ellos, el Hipoclorito de Sodio.
- Falta de mantenimiento preventivo a los equipos de las plantas y líneas de distribución.

No existe una conformidad homogénea de la población con respecto a la calidad de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento que hasta el día de hoy han sido ofrecidos por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco.

Se observaron quejas en cuanto a la intermitencia del servicio de agua potable y el mal funcionamiento de los servicios de drenaje y saneamiento, los cuales provocan, un problema latente de salubridad e incomodidades en las viviendas afectadas.

Así mismo, existe una falta de confianza en los reportes a la entidad por parte de los beneficiaros, ya que los tiempos de respuesta son muy largos y en el mayor de los casos, no se resuelve la avería reportada.

Existen pocas facilidades por parte de la CEAS y el Gobierno del Estado para el pago de estos servicios, lo que incurre en que se tenga una deuda por incumplimiento de pago por parte de los beneficiarios de 177.6 millones de pesos; por consiguiente, si las fuentes de recursos financieros por la recaudación y los programas presupuestarios evaluados se ven comprometidas, no existen escenarios favorables con respecto a los aspectos evaluados, el funcionamiento será el mismo o peor que en años previos.

Recomendaciones

1. Fortalecer al personal de la CEAS mediante un programa de capacitación para mejorar el

manejo de los Programas Presupuestarios, en el marco de la GpR, la metodología, terminología y uso práctico de la misma; incluyendo el Presupuesto basado en Resultados(PbR), la Planeación orientada a Resultados(PoR) y la Evaluación de Desempeño.

2. Establecer un proceso de retroalimentación con base en los resultados entre las áreas normativas y operativas de la CEAS, de manera que se mejore la comunicación y apertura entre los procesos de las áreas. Lo anterior, haciendo especial énfasis en la interdependencia que existe entre ellas y como los insumos de una ayuda a la planeación o alcance de los objetivos de la otra.

3. Implementar mediante las TIC´s una plataforma que permita a los ciudadanos realizar el pago del servicio de agua, reportar de manera ágil cualquier problema relacionado con el servicio, llevar un historial de consumo y pagos de los clientes y emitir opiniones sobre las necesidades latentes de la población para su consideración en los ejercicios de planeación.

4. Realizar campañas de concientización fomentando el pago y alianzas con los diferentes comercios (supermercados, oxxo, e instituciones bancarias), para dar facilidades a la población de realizar el pago del servicio de agua y con ello revertir el enorme rezago en el pago del servicio por parte de la población.

5. Fortalecer e incrementar la cobertura de las acciones de rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura para los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, tales como:

   - La infraestructura de las plantas potabilizadoras el Mango y la Isla I, considerando la obra civil y el suministro y refaccionamiento de los equipos electromecánicos y los trenes de descarga.
   - La instalación eléctrica y mecánica de la estación de captación Samaria, así como el suministro de bombas sumergibles.
   - Las reparaciones y rellenos contra inundación de la planta de tratamiento de Aguas Residuales "Guanajay", localizada en el municipio de Paraíso.

   Lo anterior, en aras de mejorar el funcionamiento de las Instalaciones conforme a lo establecido en el Plan Maestro de Agua y Saneamiento del Estado (2015-2045), además de ampliar la cobertura.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN - 1 -

RESUMEN EJECUTIVO - 3 -

ÍNDICE - 7 -

ÍNDICE DE CUADROS - 9 -

ÍNDICE DE GRÁFICOS - 11 -

GLOSARIO - 13 -

INTRODUCCIÓN - 15 -

CAPÍTULO 1. MARCO MUESTRAL DEL ESTUDIO Y PRINCIPALES RESULTADOS - 17 -

1.1. Determinación de la Población de Estudio 17

1.2. Determinación del Diseño y Marco Muestral 17

CAPÍTULO 2. EVALUACIÓN DE LA PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS - 19 -

2.1. Herramientas de planeación a corto y mediano plazo con que cuentan los Programas Presupuestarios evaluados - 20 -

2.2. El Proceso de Planeación de los Programas Presupuestarios - 23 -

2.3. Análisis de la orientación a Resultados de los Programas Presupuestarios evaluados - 24 -

CAPÍTULO 3. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS - 27 -

3.1. La operación de los Programas Presupuestarios evaluados - 27 -

3.2. Cobertura operacional de los Programas Presupuestarios evaluados - 27 -

3.2.1. PLANTAS POTABILIZADORAS - 28 -

3.2.2. PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES - 28 -

3.2.3. POZOS PROFUNDOS - 29 -

3.2.4. CÁRCAMOS - 29 -

3.2.5. CONTRATOS NUEVOS POR ÁREA RECAUDADORA DURANTE 2017 - 30 -

3.3. La operación de los Programas Presupuestarios - 30 -

3.4. Eficacia y eficiencia en la operación de los Programas Presupuestarios - 31 -

CAPÍTULO 4. PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS ..... - 33 -

4.1. Análisis de nivel socioeconómico de la muestra ..... - 33 -

4.2. Percepción de los beneficiarios respecto a los servicios recibidos ..... - 33 -

4.3. Opinión de los beneficiarios respecto a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento ..... - 34 -

4.4. Pago de los servicios en la vivienda ..... - 35 -

4.5. Drenaje y Saneamiento en la vivienda ..... - 35 -

CAPÍTULO 5. PRINCIPALES RESULTADOS ..... - 37 -

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... - 39 -

6.1. Conclusiones ..... - 39 -

6.2 Recomendaciones ..... - 40 -

Anexo 1. Análisis FODA ..... - 45 -

Anexo 2. Análisis de la evolución del Presupuesto Ejercido ..... - 47 -

Anexo 3. Formato para la difusión de resultados de la Evaluación ..... - 49 -

Anexo 4. Instrumentos de recolección de información primaria para la Evaluación ..... - 53 -

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 2.1.1. Herramientas de planeación de corto y mediano plazo con que contaron los Programas Presupuestarios evaluados ..... - 21 -

Cuadro 3.2.1.1. Plantas potabilizadoras de la CEAS en el estado de Tabasco durante 2017 ..... - 28 -

Cuadro 3.2.2.1. Plantas de tratamiento de aguas residuales de la CEAS en operación durante 2017 ..... - 29 -

Cuadro 3.2.3.1. Pozos profundos de la CEAS en el estado de Tabasco durante 2017 ..... - 29 -

Cuadro 3.2.4.1. Cárcamos de la CEAS en el estado de Tabasco durante 2017 ..... - 29 -

Cuadro 3.2.5.1. Contratos nuevos por área recaudadora de la CEAS en el estado de Tabasco durante 2017 ..... - 30 -

Cuadro 3.2.5.2. Concentración de contratos nuevos por Tipo y Zona geográfica de la CEAS durante 2017 ..... - 30 -

Cuadro 3.3.1. Áreas que participan en la operación de los Programas Presupuestarios ..... - 31 -

Cuadro 4.2.1. Frecuencia con la que recibe el servicio de agua en su casa a la semana ..... - 34 -

Cuadro 4.3.1. ¿En los últimos tres meses el agua ha faltado por más de dos días? ..... - 34 -

Cuadro 4.4.1. ¿Usted cuenta con contrato y medidor para el pago del servicio de agua potable? ..... - 35 -

Cuadro 4.4.2. Rezago en el pago de los servicios ..... - 35 -

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1.1. ¿El Programa Presupuestario E001 Agua Potable cuenta con los siguientes elementos?..- 21 -

Gráfico 2.1.2. ¿El Programa Presupuestario E002 Drenaje y Alcantarillado cuenta con los siguientes elementos?.....- 22 -

Gráfico 2.1.3. ¿El Programa Presupuestario E003 Saneamiento cuenta con los siguientes elementos?...- 23 -

GLOSARIO

CEAS	Comisión Estatal de Agua y Saneamiento
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
GpR	Gestión para Resultados
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
PbR	Presupuesto basado en Resultados
PLED	Plan Estatal de Desarrollo
PoR	Planeación orientada a Resultados
Pp's	Programas Presupuestarios
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
SNPD	Sistema Nacional de Planeación Democrática
TdR	Términos de Referencia
UED	Unidad de Evaluación de Desempeño
ASM	Aspectos Susceptibles de Mejora
RO	Reglas de Operación
PAE	Programa Anual de Evaluación
SPF	Secretaría de Planeación y Finanzas
CONAGUA	Comisión Nacional del Agua
CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social

INTRODUCCIÓN

El cambio de la Política Pública en México en materia de agua, ha originado un enfoque orientado a la sustentabilidad hídrica. Esta nueva visión de sustentabilidad sobre la cual se sostiene la gestión de los recursos naturales nos remite a un principio de solidaridad trans-generacional, en el cual, el consumo actual de un bien ambiental debe ser tal que permita que las generaciones futuras también puedan disfrutar de él. En este sentido, durante los últimos años la política hídrica a nivel nacional se ha caracterizado por ubicar en el centro del debate el uso y aprovechamiento sustentable del recurso hídrico, así como la recolección, tratamiento y reúso de las aguas residuales generadas por las actividades económicas y sociales. En virtud de lo anterior, es posible ver reflejado en el Programa Nacional Hídrico, así como en los planes y programas; estatales y municipales, los objetivos, estrategias y metas de los esfuerzos en materia de sustentabilidad hídrica, planeados a corto plazo.

De acuerdo a lo que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) en su artículo 115, la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento es una atribución y obligación exclusiva de los gobiernos municipales. Sin embargo, la inmensa mayoría de los gobiernos municipales de Tabasco no cuentan con la solvencia presupuestal y capacidad institucional para hacer frente a la prestación de estos servicios; por lo cual cada tres años, 14 de las 17 administraciones municipales, establece un acuerdo de coordinación con la Comisión de Agua y Saneamiento del Estado de Tabasco, para que sea esta quien preste el servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales; contribuyendo las administraciones locales a la prestación del servicio con la inversión en la construcción de nueva infraestructura, acción que realizan con los recursos federales que les son transferidos a través de los fondos del Ramo 33 y Ramo 28.

Por su parte la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (CEAS) cuenta con dos fuentes de financiamiento para la prestación del servicio en 14 municipios, estos son, los recursos estatales provenientes de las participaciones y los recursos propios generados por el organismo mediante el cobro de los servicios; sin embargo, esta última fuente de financiamiento presenta dos debilidades; la primera; el precio del servicio se establece en la Ley de Ingresos del estado de Tabasco y se encuentra muy por debajo del costo de producción; a esto se le suma el alta proporción de cartera vencida por falta de pago de los usuarios; situaciones que limitan en sobre manera el desempeño de la CEAS.

La situación financiera de los organismos operadores de los Sistemas de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento en Tabasco, genera una operación deficiente de la infraestructura instalada para la prestación de los servicios. En el caso particular del tratamiento de aguas residuales (saneamiento) esta situación se ha hecho patente en los resultados de los indicadores de cobertura de saneamiento, ya que anualmente se destinan importantes inversiones para la construcción de infraestructura, pero un porcentaje importante de la misma se encuentra subutilizada, sin generar caudales de agua tratada.

Por otra parte, la administración pública hoy en día se encuentra inmersa en un período de cambio, viéndose frente a frente con el reto de

satisfacer las demandas de la sociedad mexicana, que día a día se vuelve más participativa, al igual que, más exigente en cuanto a la transparencia del uso de los recursos públicos. Estas circunstancias se traducen en los gobiernos como la obligación de llevar a cabo una mejor y más exhaustiva rendición de cuentas, por lo que los métodos de gestión a emplear deben contemplarse con la premisa de que serán juzgados minuciosamente. Como respuesta a esto, los entes de gobierno requieren de la implementación de formas de gestión más eficientes, además, es necesaria una clarificación de los objetivos que aseguren una correcta dirección del ejercicio presupuestal; lo cual debe verse complementado con el establecimiento metodológico de indicadores de resultados que midan el producto cuantificable de los objetivos planteados.

De esta forma, las evaluaciones podrán ofrecer información esencial, que permita la planeación, reorientación y adecuación de los objetivos que aportarán resultados adecuados a necesidades específicas y que realmente tengan un impacto en la sociedad.

La rendición de cuentas consiste en informar y explicar a los ciudadanos las acciones realizadas por el gobierno de manera transparente y clara para dar a conocer las estructuras y funcionamiento de los programas y políticas públicas y, por consecuencia, ser sujeto de la opinión pública.

En este sentido, el Gobierno Federal avanza en la transparencia y la rendición de cuentas, con las reformas realizadas en materia de transparencia presupuestaria: Presupuesto basado en Resultados (PbR), Evaluación del Desempeño y Homologación de Contabilidad Gubernamental.

El Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) son componentes importantes que apoyan al Sistema Nacional de Planeación Democrática. La participación ciudadana en la orientación del gasto público, se complementa con el uso eficiente y transparente en su aplicación. La evaluación es la práctica gobierno-ciudadanía que vincula el qué se requiere y el cómo se hizo, de la democracia participativa.

La presente Evaluación es un instrumento que brinda información para la retroalimentación de las etapas de operación, seguimiento y control de los Programas Presupuestarios evaluados, lo cual desembocará en mejores resultados en beneficio de la población del estado de Tabasco.

CAPÍTULO 1.
MARCO MUESTRAL DEL ESTUDIO Y PRINCIPALES RESULTADOS

El presente apartado, contiene la descripción del marco y diseño muestral que se utilizó para recabar la información de fuentes primarias sobre los resultados de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento, durante el Ejercicio Fiscal 2017.

1.1. Determinación de la Población de Estudio

El universo de estudio considerado para la presente Evaluación, se conformó con la información documental que se obtuvo a través de la cooperación de la Unidad de Evaluación del Desempeño, la cual constaba de los proyectos de inversión que se ejercieron por parte de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco; durante el Ejercicio Fiscal 2017 de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento.

Para efectos de la Evaluación, se tomó como beneficiarios a los usuarios de los productos o servicios generados con el total de los proyectos anteriormente mencionados, ejercidos durante el año 2017, los cuales conforman las áreas de operación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento que atendió la CEAS con los Programas sujetos de la presente Evaluación.

El diseño muestral para la Evaluación se realizó mediante el método de muestreo para poblaciones finitas. Para este muestreo se determinó un nivel de confianza del 97% con un margen de error de 3%.

1.2. Determinación del Diseño y Marco Muestral

$$n = \left(\frac{N * (\alpha * p * 1 - p)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}\right)$$

Donde:
n = Tamaño de la muestra
N = Población total / Universo de estudio
α = Grado de confianza
p = Proporción esperada 5%
e = Margen de error que se debe alcanzar

Teniendo en cuenta la unidad de análisis, se obtuvo un tamaño de muestra de 412, las cuales conformaron las viviendas seleccionadas aleatoriamente en las cuales aplicaron las encuestas por el equipo de Romero Consultores.

El análisis del resultado del trabajo de campo llevado a cabo, en función del tamaño de muestra establecida anteriormente, se detallo en el capítulo 4. Percepción de los Beneficiarios.

CAPÍTULO 2.
EVALUACIÓN DE LA PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

En el presente capítulo de la Evaluación se llevó a cabo un análisis de la planeación y la orientación a resultados de los Programas Presupuestarios (Pp) que son contemplados para la realización de este estudio, introduciendo, en primer lugar, cuáles son específicamente los Pp´s de modalidad "E" objeto de estudio. Posteriormente se realizó una introducción acerca de cuáles son las herramientas con las que cuentan los Pp,s a corto y mediano plazo, así como también, los elementos necesarios dentro de los Programas Presupuestarios para la correcta planeación y orientación a resultados, introduciendo finalmente, de acuerdo tanto a la información documental como a los resultados de las entrevistas realizadas a los funcionarios de la CEAS, el análisis propiamente dicho acerca de la orientación a resultados de los Programas Presupuestarios implementados durante el Ejercicio Fiscal 2017 por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco.

De acuerdo a los Términos de Referencia (TdR) emitidos por la CEAS para la presente Evaluación, con base en los datos del Presupuesto de Egresos de la CEAS de Tabasco, al 31 de diciembre de 2017, los Programas Presupuestarios que fueron objeto de estudio de la citada Evaluación son los siguientes:

1. E001 Agua Potable
2. E002 Drenaje y Alcantarillado
3. E003 Saneamiento

De acuerdo al Manual de Programación y Presupuesto; emitido por la Secretaría de Planeación y Finanzas, la descripción de los Programas Presupuestarios sujetos a evaluación en el presente documento es la siguiente:

- **E001 Agua Potable:** prestación del servicio de agua potable a la población a favor de sus actividades, incluyendo la comercialización, supervisión, operación de los sistemas y mantenimiento.
- **E002 Drenaje y Alcantarillado:** proporcionar servicios de drenaje y alcantarillado a la población a favor de sus actividades, incluyendo la operación y mantenimiento.
- **E003 Saneamiento:** saneamiento del agua residual en beneficio de la población. Incluyendo la operación, mantenimiento y los estudios necesarios.

Antes de comenzar con el análisis acerca de si los Pp sujetos a estudio contaron con una Planeación orientada a Resultados (PoR), es necesario definir qué es y qué representan dichos términos, a tenor de enmarcar el análisis dentro de la comprensión de por qué es necesaria la PoR y dónde reside su importancia dentro de la Gestión para Resultados (GpR) que se está implementando en el estado de Tabasco.

La PoR consiste en una combinación de técnicas y herramientas, a través de las cuales un gobierno establece el conjunto de resultados que pretende lograr bajo la forma de objetivos estratégicos; los Entes Públicos, que conforman el Gobierno del Estado, a partir del Plan Estatal de Desarrollo (PLED) construyen los planes estratégicos o Programas Sectoriales y Especiales para el logro de esos resultados. Los funcionarios públicos

tienen la responsabilidad de implementar Programas Presupuestarios con eficacia y eficiencia, debiendo contar para ello con la participación de la sociedad.

La Planeación orientada a Resultados (PoR) de un Programa Presupuestario involucra el fijar metas y desarrollar los proyectos para lograrlas. Además, este proceso está alineado a la necesidad de reorientar el enfoque de las instituciones gubernamentales hacia la búsqueda de resultados más allá de las actividades, es decir, se prioriza la obtención de resultados, para con ello generar una condición competitiva para el gobierno, que fomente el desarrollo y el crecimiento de una sociedad.

La existencia de un Sistema de Indicadores y metas dentro de la planeación estratégica es clave para el buen desarrollo de la misma, puesto que permite la correcta estandarización de datos, la medición del logro de objetivos, la revisión de los mismos y su posterior evaluación. Todo lo anterior, para que se disponga de buenos resultados, debe darse dentro de un proceso permanente de revisión, control y mejora continua.

Derivado de lo mencionado, se concluye que un Ente Público, como la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco, necesita contar con, al menos, las siguientes herramientas para poder realizar la planeación de un Programa Presupuestario con orientación a resultados:

1. Plan Estatal de Desarrollo (PLED);
2. Programa Sectorial o Especial del Ente Público;
3. Misión de la unidad responsable;
4. Visión de la unidad responsable;
5. Diagnóstico de la problemática que se pretende atender;
6. Objetivos, resultado que se pretende alcanzar;
7. Metas e indicadores, y
8. Proyectos definidos y priorizados.

La presente Evaluación abarca tres Programas Presupuestarios dentro de un mismo ejercicio fiscal. Es por eso que fue necesario recabar información documental respecto al proceso de planeación de los tres Pp´s, así como también, recabar información de fuentes primarias, basada en las entrevistas a funcionarios tanto normativos como operativos de la CEAS.

2.1. Herramientas de planeación a corto y mediano plazo con que cuentan los Programas Presupuestarios evaluados

Los Programas Presupuestarios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento, buscan contribuir a la mejora de los servicios homónimos en el estado de Tabasco. De acuerdo a esto, se evaluó tanto la existencia de las herramientas anteriormente mencionadas, conforme a la información documental proporcionada por la CEAS y el uso de dichas herramientas por parte del capital humano de la institución durante el ejercicio fiscal 2017.

Por este motivo, podemos afirmar que la entidad evaluada cuenta con los siguientes elementos en lo que respecta a los Programas Presupuestarios objeto de estudio de la presente Evaluación, necesarios para poder llevar a cabo una PoR, lo cual, se muestran en el cuadro 2.1.1.

Cuadro 2.1.1. Herramientas de planeación de corto y mediano plazo con que contaron los Programas Presupuestarios evaluados

Herramientas de planeación	E001 Agua Potable	E002 Drenaje y Alcantarillado	E003 Saneamiento
Plan Estatal de Desarrollo (PLED)	Sí	Sí	Sí
Programa Sectorial o Especial del Ente Público	Sí	Sí	Sí
Misión de la unidad responsable	Sí	Sí	Sí
Visión de la unidad responsable	Sí	Sí	Sí
Diagnóstico de la problemática que se pretende atender	Sí	Sí	Sí
Objetivos, resultado que se pretende alcanzar	Sí	Sí	Sí
Proyectos definidos y priorizados	Sí	Sí	Sí

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en revisión de la información documental presentada por la CEAS.

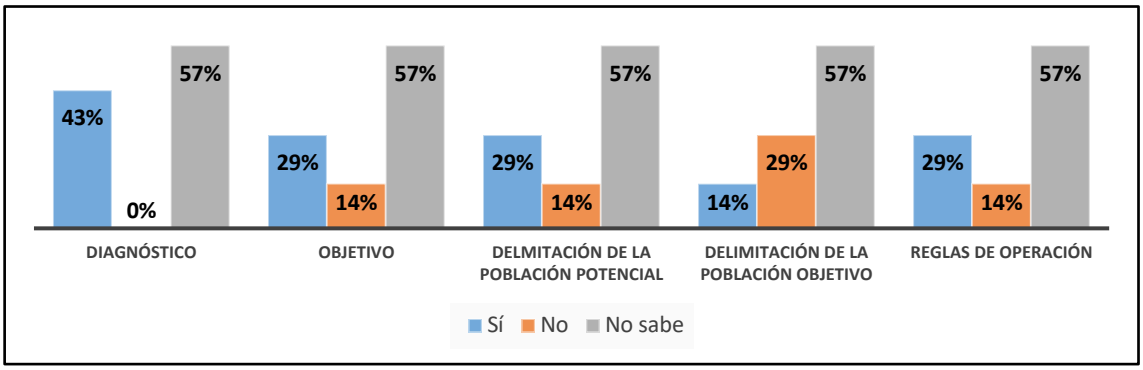
Como puede observarse en el cuadro anterior, los Programas Presupuestarios evaluados sí cuentan con las herramientas a corto y mediano plazo necesarias para una correcta Planeación orientada a Resultados. Sin embargo, los funcionarios de la CEAS no tienen un conocimiento claro de la existencia de estos elementos, o en su defecto, saben que existen, pero no conocen su contenido.

Cabe señalar que, el diagnóstico de la problemática que se pretende atender es desconocido por casi la mitad de los funcionarios entrevistados (43%); dentro de este porcentaje, 14% no considera que los proyectos implementados respondan al diagnóstico de la problemática que pretenden atender los Programas Presupuestarios evaluados, y 100% lo atribuye a la falta de recursos financieros.

Por otro lado, los funcionarios que conocen cuáles son dichos objetivos componen 29% del total, lo que es un porcentaje bajo, no obstante, la opinión positiva de estos es unánime en cuanto a que los resultados de los Pp corresponden por completo a los objetivos de los mismos. Acerca de la definición y priorización de los proyectos, 57% de los funcionarios conoce cómo se lleva a cabo. Así mismo, dentro de este porcentaje, sólo 43% considera que los criterios de priorización fueron los adecuados.

Por otra parte, se preguntó a los funcionarios acerca de los elementos necesarios para una correcta planeación y orientación de los Programas Presupuestarios objeto de estudio. Los resultados se muestran en los gráficos 2.1.1., 2.1.2. y 2.1.3.

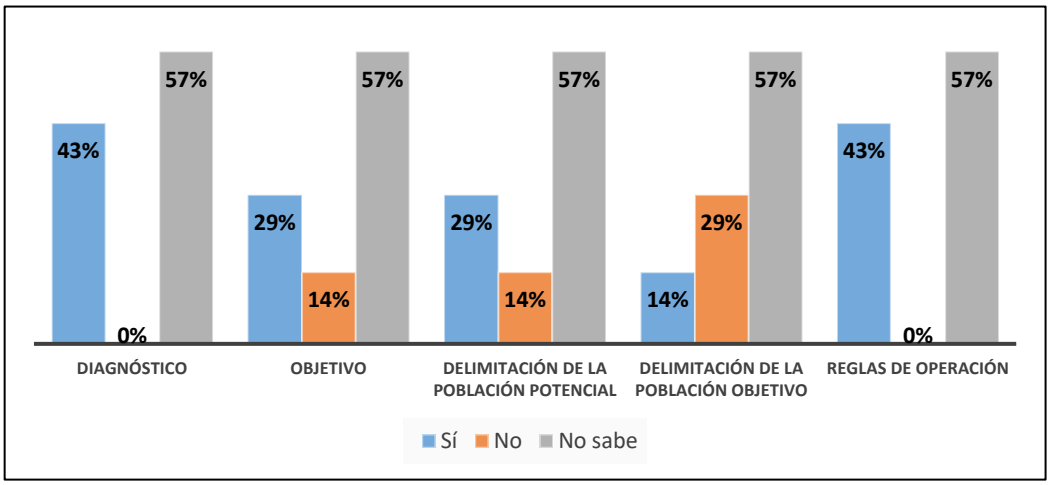
Gráfico 2.1.1. ¿El Programa Presupuestario E001 Agua Potable cuenta con los siguientes elementos?



Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en las entrevistas realizadas a funcionarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco.

El gráfico 2.1.1 muestra que más de la mitad (57%) de los funcionarios entrevistados no conoce la existencia de los elementos que componen el Programa Presupuestario E001 Agua Potable. En cuanto al diagnóstico del Pp, en el que se delimita la problemática a la que se va a enfocar el mismo, todos los funcionarios que saben que hay uno, lo conocen. En cuanto al objetivo, la delimitación de la población potencial y las Reglas de Operación (RO) del Programa Presupuestario, sólo el 29% de los entrevistados conocen su contenido. Por último, el 14% está al tanto de la delimitación de la población objetivo del Pp E001 Agua Potable, lo que podría suponer un problema a la hora de la priorización y focalización de proyectos dentro de este ámbito y la posibilidad de errar en la ubicación de las zonas más necesitadas.

Gráfico 2.1.2. ¿El Programa Presupuestario E002 Drenaje y Alcantarillado cuenta con los siguientes elementos?

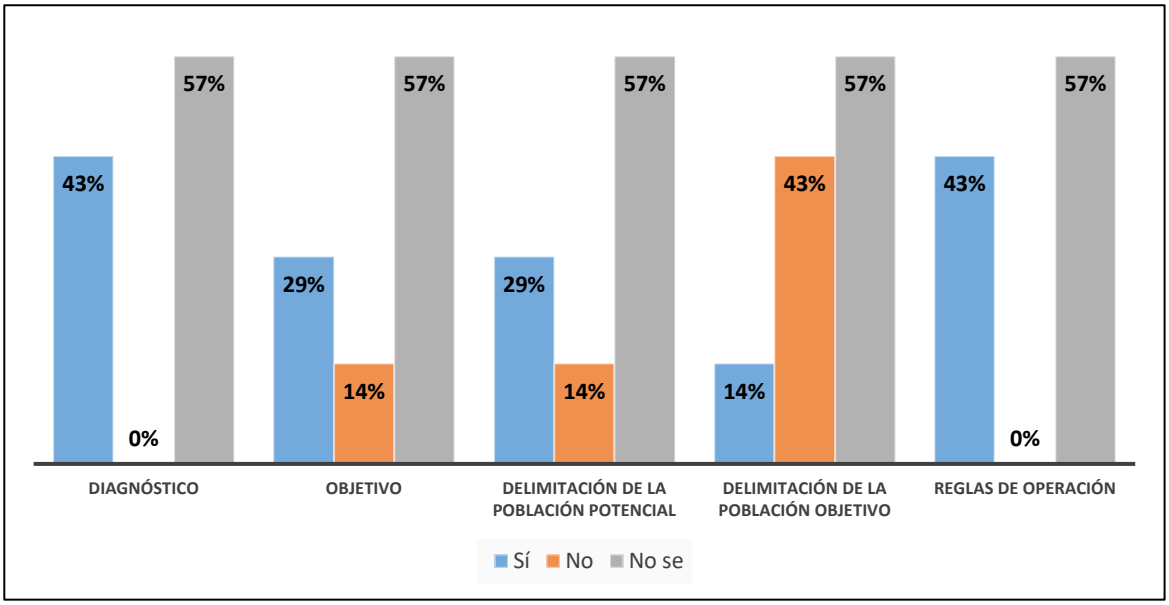


Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base las entrevistas realizadas a funcionarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco.

El gráfico 2.1.2. Expone que, al igual que en el caso del Pp E001 Agua Potable, respecto al Pp E002 Drenaje y Alcantarillado existe un desconocimiento de los elementos mencionados en el 57% de los funcionarios entrevistados. En lo que respecta tanto al diagnóstico como a las Reglas de Operación, los trabajadores que saben que existen, también conocen su contenido. Los resultados del objetivo del Pp y la delimitación potencial, muestran que 29% conoce su contenido. Por último, la delimitación de la población objetivo es desconocida por 29% de los funcionarios. A pesar de esto, y como en el caso anterior, esta falta de conocimiento, al igual que el alto porcentaje que ni siquiera sabe si hay o no alguno de los elementos, pueden desencadenar un problema en la planeación y operación del Programa Presupuestario.

En el gráfico 2.1.3. podemos encontrar los mismos resultados que en el gráfico anterior, con la salvedad de que, respecto al Programa Presupuestario E003 Saneamiento, existe un desconocimiento mayor respecto a la definición de la población objetivo del Programa.

Gráfico 2.1.3. ¿El Programa Presupuestario E003 Saneamiento cuenta con los siguientes elementos?



Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en las entrevistas realizadas a funcionarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco.

2.2. El Proceso de Planeación de los Programas Presupuestarios

De acuerdo a lo mencionado en el apartado anterior, los Programas Presupuestarios sujetos a estudio cumplen en la teoría con los requisitos que debe poseer un Pp orientado a resultados. Sin embargo, el desconocimiento por parte de los trabajadores de la CEAS de estas herramientas tan necesarias para el correcto desempeño de los Programas y su orientación a resultados, supone que, en la realidad, en la práctica, no se está desempeñando una correcta planeación, ni una propia orientación a resultados.

Por lo tanto, con base en la revisión documental y las entrevistas a los funcionarios de la CEAS, los Programas Presupuestarios evaluados continúan estancados en un ejercicio de programación y presupuestación tradicional. Además, provienen de un ejercicio de presupuesto por programas, que únicamente tiene como objetivo establecer categorías programáticas para la distribución de los recursos entre los entes públicos sin tener en cuenta objetivos o resultados a alcanzar.

Como ya se mencionó, el Catálogo de Programas Presupuestarios establecido en el Manual de Programación y Presupuesto 2015 emitido por la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Tabasco, es el documento que establece la existencia de los Programas Presupuestarios evaluados, así como la descripción de los mismos.

Cabe resaltar que, en él, no se establece la justificación teórica para la creación de la intervención gubernamental, así como tampoco, se establece el objetivo que se busca con la implementación de los Pp; de igual manera, no podemos encontrar dentro del Catálogo un procedimiento que permita a la CEAS mejorar o reformar el diseño de los Programas Presupuestarios, para crear los mismos con base en la metodología que conforma la Gestión para Resultados (GpR).

De esta forma, un Programa Presupuestario es una mera categoría programática, utilizada para el registro de los recursos destinados a la prestación de servicios públicos relacionados con el agua potable, el drenaje y alcantarillado y el saneamiento, lo que puede verse reflejado, si observamos las etapas del proceso de planeación y programación que siguió la CEAS durante el ejercicio fiscal 2017, las cuales son:

1. CEAS conforma la cartera de proyectos;
2. CEAS presenta la cartera de proyectos a CONAGUA;
3. Secretaría de Planeación y Finanzas notifica asignación de techo presupuestal;
4. CONAGUA notifica proyectos que cumplen requisitos;
5. CEAS realiza la negociación de convenios con la CONAGUA y otras entidades del Gobierno Federal y Municipal, y
6. CEAS firma acuerdos y convenios de ejecución con CONAGUA, CDI, SEDESOL y Municipios.

El proceso de planeación de un Programa Presupuestario para un ejercicio fiscal comienza con la conformación de la cartera de proyectos, etapa que es conducida por la Dirección Técnica de la CEAS; además, en ella participan los responsables de operar los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado y saneamiento. Una vez conformada la cartera, los proyectos se presentan para su revisión ante la CONAGUA y, si es el caso, se incluyen dentro de los Programas Federales del Ramo. Posteriormente, la CEAS recibe la notificación del presupuesto inicial asignado para la aportación de *pari passus* con la Federación, por parte de la Secretaría de Planeación y Finanzas (SPF) del Estado.

Tras la firma de convenios de ejecución entre la CEAS, la CONAGUA y otras entidades federales como la SEDESOL, la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento modifica el presupuesto inicial con el incremento de recursos obtenidos de los programas federales y su distribución entre los proyectos de inversión autorizados en cada convenio. En este punto, los Programas Presupuestarios pierden importancia ante los programas federales para la CEAS, ya que, el sistema para el registro, control y seguimiento del ejercicio de los recursos se encuentra organizado desde la perspectiva de los programas federales; siendo las fuentes financieras las categorías bajo las cuales se organizan los registros contables y administrativos, tanto en el sistema como los propios funcionarios de la CEAS.

2.3. Análisis de la orientación a Resultados de los Programas Presupuestarios evaluados

Como hemos podido ver en los apartados anteriores, existe gran desconocimiento, por parte de los funcionarios de la CEAS en lo que respecta a las herramientas y elementos que poseen los Programas Presupuestarios para la planeación y orientación a resultados de los mismos. Igualmente, hemos podido observar que el proceso de planeación de los Programas Presupuestarios objeto de estudio no posee un procedimiento que permita a la CEAS mejorar o reformar el diseño de los mismos, para comenzar a crearlos enmarcados en la metodología de la Gestión para Resultados (GpR).

Esta falta de conocimiento generalizada, tanto en lo que respecta a las herramientas, como lo que respecta a la planeación, conduce a una incorrecta orientación a resultados de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento.

De la misma forma, un problema que podemos observar es la falta de conocimiento de los funcionarios acerca de cómo se distribuyeron los

recursos destinados a los Programas Presupuestarios evaluados durante el ejercicio fiscal 2017. El 57% de los funcionarios desconoce cuáles fueron los mecanismos y criterios utilizados para la asignación de los recursos dentro de los Programas Presupuestarios sujetos a la presente Evaluación, al igual que desconocen cómo se determinó el monto del presupuesto asignado a los mismos. Sin embargo, aun no conociendo cómo se asignaron los recursos, del total de personas entrevistadas 71% considera que la asignación de recursos no fue la correcta para la consecución de los objetivos de los Programas, ya que, en términos generales, no consideran que esta atendiese a las necesidades reales de la población. De la misma manera, 86% afirma que el presupuesto asignado durante el ejercicio fiscal 2017 al Programa Presupuestario E001 Agua Potable, no fue suficiente; el mismo porcentaje de opinión negativa se da con respecto al Programa Presupuestario E002 Drenaje y alcantarillado; por último, 100% de los entrevistados considera que el presupuesto de 2017 para el Programa Presupuestario E003 Saneamiento, no fue suficiente. Consecuencia de lo anterior, la opinión generalizada entre los funcionarios (86%) es que los proyectos realizados a través de los Programas Presupuestarios se retrasan debido a la falta de recursos tanto financieros como materiales.

Por estos motivos, podemos concluir que la CEAS no cuenta como tal con una Planeación orientada a Resultados (PoR). Si bien es cierto, algunos funcionarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco poseen una percepción bastante clara del fin que se busca con las acciones de los Programas Presupuestarios, la mayoría no tienen los conocimientos necesarios sobre el tema.

Así mismo, es destacable que sólo 14% de los funcionarios entrevistados conoce la definición de Gestión para Resultados (GpR) y Presupuesto basado en Resultados (PbR), términos fundamentales para que se dé una correcta transición a la PoR.

Para que los Pp cumplan con la metodología de Planeación orientada a Resultados (PoR) dentro del Presupuesto basado en Resultados, es necesario que los funcionarios de la CEAS adquieran el compromiso en la gestión por la generación de valor público, y no sólo por el cumplimiento de los procesos y normas que han estado utilizando hasta ahora. Lo anterior, supone la incorporación dentro de la CEAS de instrumentos como la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), los indicadores estratégicos y de gestión y las evaluaciones de desempeño.

Respecto a la MIR de los Pp, es necesario mencionar que 43% de los funcionarios sabe que existe una MIR del Programa Presupuestario E001 Agua Potable, 14% conoce la existencia de la del Programa Presupuestario E002 Drenaje y Alcantarillado y 29% la del Programa Presupuestario E003 Saneamiento. Este desconocimiento generalizado del instrumento pone trabas a la correcta planeación y orientación a resultados de los Pp. Así mismo, la totalidad de los funcionarios entrevistados no tiene conocimiento acerca de si se emplea la MIR en la toma de decisiones.

Es trascendental, dar a conocer a los trabajadores la importancia de la existencia de un Sistema de Evaluación del Desempeño que permita procesar la información de los resultados, así como también, los procedimientos que permitan incorporar esta información en la toma de decisiones para ejercicios futuros. Ninguno de los funcionarios entrevistados supo definir el término "Evaluación del Desempeño", por lo que puede concluirse que es necesaria una inmersión

de todo el personal de la CEAS en la terminología necesaria para la nueva Gestión Pública.

En conclusión, para poder afirmar que un Programa Presupuestario se originó dentro de un proceso de Planeación orientada a Resultados (PoR), es necesario que este cuente con evidencia documental de que durante su creación se realizó, al menos, lo siguiente:

- Identificación del problema;
- Definición de la población potencial y objetivo del Programa Presupuestario;
- Estudio de las causas y efectos del problema (preferentemente mediante la técnica del árbol de problemas);
- Determinación de los fines y medios para alcanzar la solución (preferentemente con la técnica del árbol de objetivos);
- Diagnóstico de la situación actual en el área geográfica o grupo poblacional de estudio;
- Matriz de Indicadores para Resultados;
- Presupuesto para la ejecución del Programa Presupuestario con un horizonte de tres años como mínimo, así como la descripción y distribución de la carga financiera por fuente de financiamiento, y
- La Unidad Administrativa responsable.

De la misma manera, el que existan estos pasos en la creación de un Programa Presupuestario no sirve de nada si las personas que lo van a llevar a cabo, que se van a encargar de la planeación del mismo y de los proyectos que persigan sus resultados, no conocen la existencia ni el contenido de ellos, ya que no los utilizarán, desvirtuando así el proceso de presupuestación.

CAPÍTULO 3.
EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

El presente capítulo está conformado por el análisis de los procesos a través de los cuales la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco operó los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento, durante el ejercicio fiscal 2017. El estudio se llevó a cabo con base en la documentación presentada por el ente evaluado, así como también, en la información proporcionada por las entrevistas a funcionarios de la CEAS.

3.1. La operación de los Programas Presupuestarios evaluados

Los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento, como ya se ha establecido en el capítulo anterior, no provienen de un ejercicio de Planeación orientada a Resultados (PoR) ni se deriva de un Presupuesto basado en Resultados (PbR), por lo que los Programas presupuestarios presentan algunas carencias.

El proceso operativo con el cual se ejercen los Programas Presupuestarios sujetos a evaluación, responden a la lógica de una bolsa de inversión: una vez que se logra la potenciación del recurso inicial asignado mediante la firma de convenios y acuerdos de colaboración con entes federales, estatales o municipales, desarrolla las etapas de operación en apego a lo que establecen las Reglas de Operación o Lineamientos de Operación de cada uno de los programas o fuentes financieras con los que se acuerda la ejecución de las obras de financiamiento.

El proceso operativo, tal como afirma 100% de los funcionarios entrevistados, cumple con la normatividad y el marco jurídico vigente. Contrario a esto, existen problemas en la operación de los Programas, derivados en general de la falta de recursos financieros; recursos materiales como maquinaria, combustible y refacciones; y la falta de personal capacitado y especializado en cada una de las áreas de servicio. Así mismo, 29% de los funcionarios califica la infraestructura y el equipo que se emplea para la operación de los Programas Presupuestarios evaluados como "Regular".

La totalidad de los entrevistados afirma que, el principal problema que enfrentan los operativos para obtener un mejor resultado en la ejecución de los proyectos, es la falta de financiamiento. Esto conlleva a una falta de material y recursos necesarios para la correcta realización de los trabajos de campo.

De la misma forma, pueden encontrase problemas en lo que se refiere a la relación de los responsables de operar los Programas Presupuestarios evaluados y los usuarios del servicio, habiéndose reportado incidentes de carácter violento y delincuencia en general por parte de la población, ya que esta afirma que no requiere el servicio o no está de acuerdo con la obra.

3.2. Cobertura operacional de los Programas Presupuestarios evaluados

En el apartado anterior se especificó la operación de los Programas Presupuestarios sujetos a evaluación de acuerdo al capital humano y a la

problemática a la que se enfrenta el mismo. En el presente apartado, nos acercaremos a la operación de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento desde una perspectiva infraestructural, de acuerdo a la cobertura y la capacidad de servicio de la que dispuso la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco a lo largo del ejercicio fiscal 2017, con un pequeño acercamiento a los estados financieros de la CEAS respecto a los servicios evaluados, abarcando esto desde la perspectiva de los contratos que posee la entidad, tanto de carácter público como privado.

3.2.1. PLANTAS POTABILIZADORAS

Las plantas potabilizadoras de las que dispuso la CEAS a lo largo del ejercicio fiscal 2017 se distribuyen a lo largo de diez municipios tabasqueños. La relación entre el número de plantas potabilizadoras, el municipio donde se encuentran ubicadas y el porcentaje que representan del total, se muestra en el cuadro 3.2.1.1.

Cuadro 3.2.1.1. Plantas potabilizadoras de la CEAS en el estado de Tabasco durante 2017

Municipio	Número de plantas	Porcentaje
Cárdenas	1	5 %
Centla	5[1]	25 %
Cunduacán	1	5 %
Jalapa	2	10 %
E. Zapata	1	5 %
Nacajuca	2	10 %
Tacotalpa	3	15 %
Teapa	1	5 %
Tenosique	3	15 %
Huimanguillo	1	5 %
Total	**20**	**100%**

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en los datos proporcionados por la CEAS.

En cuanto a la capacidad de diseño, los datos presentan que el total de las plantas potabilizadoras deberían generar un promedio de 174.9 litros por segundo. Sin embargo, la capacidad de operación en planta, presenta unos datos reales de 153.3 litros por segundo. Esto se debe a que 35% de las plantas potabilizadoras del Estado tienen una menor capacidad de operación en planta de la que se calculó de acuerdo a su diseño.

3.2.2. PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

La CEAS del Estado de Tabasco contó con un total de 76 plantas de tratamiento de aguas residuales durante el ejercicio fiscal 2017, las cuales se encuentran distribuidas a lo largo de 15 municipios de Tabasco. La relación entre el número de plantas de tratamiento de aguas residuales, el municipio en el que se encuentran operando y el porcentaje que representan del total, se muestra en el cuadro 3.2.2.1.

En lo que concierne a la capacidad de los equipos instalados, estos tienen un promedio respecto al total de plantas de tratamiento de aguas residuales de 43.8 litros por segundo. No obstante, los datos referentes a la capacidad de operación de dichas plantas muestran un promedio de 23.3 litros por segundo, casi la mitad de la capacidad de litros de aguas residuales tratados, de acuerdo a la infraestructura de las plantas. Lo anterior, a consecuencia de que 55.3% de las plantas de tratamiento de aguas residuales del Estado, tienen una menor capacidad de operación respecto a los equipos instalados en las mismas.

[1] La planta potabilizadora de Santa Anita (Centla) dejó de operar a partir del ejercicio de 2017, y equipo de bombeo en general.

Cuadro 3.2.2.1. Plantas de tratamiento de aguas residuales de la CEAS en operación durante 2017

Municipio	Número de plantas	Porcentaje
Centro	3	3.9 %
Cárdenas	7	9.2 %
Centla	2	2.6 %
Comalcalco	5	6.6 %
Cunduacán	5	6.6 %
E. Zapata	4	5.3 %
Huimanguillo	7	9.2 %
Jalapa	7	9. 2 %
Jalpa de Méndez - Nacajuca	1	1.3 %
Jalpa de Méndez	4	5.3 %
Jonuta	1	1.3 %
Nacajuca	8	10.5 %
Paraíso	5	6.6 %
Tacotalpa	12	15.8 %
Teapa	1	1.3 %
Tenosique	4	5.3 %
Total	**76**	**100%**

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en los datos proporcionados por la CEAS.

3.2.3. POZOS PROFUNDOS

La Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco contó en 2017 con 299 pozos profundos en operación, distribuidos a lo largo de 13 municipios; encontrándose la mayor concentración de estos en la región de la Chontalpa, debido a la alta dispersión de los asentamientos que impide la construcción de plantas potabilizadoras que brinden servicio a diversas localidades. Esta distribución se presenta a continuación:

Cuadro 3.2.3.1. Pozos profundos de la CEAS en el estado de Tabasco durante 2017

Municipio	Número de pozos	Porcentaje
Huimanguillo	59	19.7 %
Cárdenas	52	17.4 %
Comalcalco	40	13.4 %
Cunduacán	34	11.4 %
Tenosique	22	7.4 %
Jalapa	18	6 %
Paraíso	17	5.6 %
Teapa	16	5.4 %
Jalpa de Méndez	11	3.7 %
Centla	10	3.3 %
Emiliano Zapata	9	3 %
Tacotalpa	8	2.7 %
Nacajuca	3	1 %
Total	**299**	**100%**

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en los datos proporcionados por la CEAS

3.2.4. CÁRCAMOS

Los cárcamos (estaciones de bombeo) que ocupa la CEAS para el ejercicio fiscal 2017, se distribuyen a lo largo de 12 municipios del estado de Tabasco y suman un total de 113. La relación entre el número de cárcamos, el municipio donde se encuentran ubicadas y el porcentaje que representan del total, se muestra en el cuadro 3.2.4.1.

Cuadro 3.2.4.1. Cárcamos de la CEAS en el estado de Tabasco durante 2017

Municipio	Número de cárcamos	Porcentaje
Cárdenas	21	18.6 %
Centla	6	5.4 %
Comalcalco	25	22.1 %
Cunduacán	1	0.9 %
E. Zapata	5	4.4 %
Huimanguillo	12	10.6 %
Jalapa	9	7.9 %
Jalpa de Méndez	4	3.6 %
Nacajuca	7	6.2 %
Paraíso	11	9.7 %
Teapa	1	0.9 %
Tenosique	11	9.7 %
Total	**113**	**100%**

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en los datos proporcionados por la CEAS.

En cuanto a la comparativa entre la capacidad instalada o de diseño y la capacidad de operación real de los cárcamos en lo que se refiere a la prestación del servicio, no fue posible llevar a cabo este análisis toda vez que la Dirección de Operación de la CEAS no proporcionó los datos referentes a los registros de operación de los cárcamos durante el año 2017.

3.2.5. CONTRATOS NUEVOS POR ÁREA RECAUDADORA DURANTE 2017

A lo largo del ejercicio fiscal 2017, la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco contó con 2,813 contratos (tomas) nuevos englobados en el total de sus áreas recaudadoras. El número de contratos desglosado por tipo, así como también, el porcentaje que representan del total, se muestran en el cuadro 3.2.5.1

Cuadro 3.2.5.1. Contratos nuevos por área recaudadora de la CEAS en el estado de Tabasco durante 2017

Tipo	Número de contratos	Porcentaje
Industrial	9	0.3 %
Público	10	0.4 %
Comercial	83	2.9 %
Comisionistas	275	9.8 %
Comités	897	31.9 %
Doméstico	1,539	54.7 %
Total	**2,813**	**100%**

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en los datos proporcionados por la CEAS.

De acuerdo a los datos presentados en el cuadro anterior, el mayor número de contratos nuevos son de servicio doméstico, correspondiendo a más de la mitad del total (54.7%); seguidos por los contratos de comités, que representan un 31.9% del total anual.

Haciendo un análisis de los tipos de contrato, encontramos los siguientes datos en relación a la localización, dentro de cada una de las mencionadas categorías, los cuales, se presentan en el cuadro 3.2.5.2.

Cuadro 3.2.5.2. Concentración de contratos nuevos por Tipo y Zona geográfica de la CEAS durante 2017

Tipo	Zona	No. contratos	% respecto del tipo de contrato
Doméstico	Zona Metropolitana	641	41.7 %
Comercial	Tenosique	17	20.5 %
Industrial	Nacajuca	2	22.2 %
	Paraíso	2	22.2 %
Público	E. Zapata	3	30 %
Comisionistas	Tacotalpa	150	54.5 %
Comités	Villa la Venta	229	25.5 %

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en los datos proporcionados por la CEAS.

El cuadro presenta, la distribución entre los municipios que respecto a cada uno de los tipos en los que se distribuyen los mismos dentro de las áreas recaudadoras de la instancia evaluada.

Por último, cabe destacar que el mayor número de contratos nuevos, pertenece a contratos de tipo doméstico y la mayoría pertenecen a la Zona Metropolitana del Estado, lo que puede indicar, un crecimiento en la cobertura en el ámbito doméstico de los servicios ofertados por la CEAS, a través de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento, así como también, un incremento en el nivel de la calidad de vida de los habitantes pertenecientes a esta zona geográfica. Destaca igualmente la casi inexistencia de contratos de tipo industrial en el Estado, pues solamente se dieron 9 a lo largo de 2017.

3.3. La operación de los Programas Presupuestarios

Para la operación de los Programas Presupuestarios evaluados, la CEAS durante el

ejercicio fiscal 2017 contó con la siguiente disposición institucional:

Cuadro 3.3.1. Áreas que participan en la operación de los Programas Presupuestarios

Normativos	Operativos
Dirección de Planeación Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Recaudación Dirección de Operaciones

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en las entrevistas a funcionarios de la CEAS.

En atención a los resultados de las entrevistas llevadas a cabo por el equipo de Romero Consultores tanto a funcionarios normativos como operativos de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento, podemos concluir que existe vacíos de información y comunicación entre las áreas normativas y las operativas.

Esto es, que los funcionarios operativos desconocen los criterios de planeación y presupuestación que en las áreas normativas se utilizan en favor de los Pp's evaluados.

Además, sostienen que no se responden a sus necesidades en cuanto a petición de maquinaria y/o insumos, y que las áreas normativas, no atienden a las prioridades operativas de los proyectos; utilizando los recursos para responder a una necesidad menos apremiante.

Como ya se mencionó antes, los funcionarios operativos no conocen el procedimiento mediante el cual se asignan los recursos a las diferentes áreas de operaciones; del mimo modo los funcionarios normativos mencionaron desconocer las necesidades operativas a las que se enfrentan en el campo.

Este es un hallazgo importante para el estudio de la presente Evaluación, debido a que, si el personal de las áreas operativas desconoce los plazos estipulados para la gestión de los recursos, es imposible que faciliten información pertinente y oportuna acerca de las verdaderas necesidades de la operación.

Existe falta de coordinación entre las áreas normativas y operativas, esto porque 86% de los funcionarios normativos entrevistados manifestaron no estar al tanto de cuáles son los aspectos operativos donde se presentan los problemas más importantes.

En conclusión, para el mejor funcionamiento y logro de objetivos de los Programas Presupuestarios evaluados se recomienda contar con flujos de información, tanto en áreas normativas como operativas, de los procedimientos y las problemáticas que atañen a cada una de las mismas, en orden de que exista una mejor comprensión del trabajo que lleva a cabo la institución. De igual manera, es necesario fomentar la participación de cada una de las piezas de ese gran engranaje que conforma la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco, en este proceso.

3.4. Eficacia y eficiencia en la operación de los Programas Presupuestarios

Respecto a la eficacia y eficiencia de la operación de los Programas Presupuestarios evaluados, estas se encuentran representadas en varios aspectos relacionados con los diferentes rubros que conforman los mencionados Programas, por lo que se llevará a cabo un repaso de cada uno de ellos.

En primer lugar, el 64% de los funcionarios de la CEAS, tanto normativos como operativos afirman que hubo retrasos en la realización de las acciones o proyectos, debiéndose esto a la falta de recursos económicos y los recortes presupuestales por parte de la Federación a los proyectos asignados.

En cuanto a la eficiencia de la planeación, así como las herramientas de seguimiento y control de los Programas, 64% del personal entrevistado desconoce si los resultados de los Programas Presupuestarios evaluados responden a los objetivos de los mismos, 14% afirman que no responden debido a una planeación errónea y 22% afirma que responden de manera concreta a los objetivos. Así mismo, 29% considera que el diseño actual de los Programas Presupuestarios evaluados, responde exclusivamente a las necesidades de la población sin embargo no cuenta con verdaderas herramientas que permitan eficientar el gasto público invertido.

De acuerdo a las opiniones de los funcionarios de la CEAS, las principales virtudes, a día de hoy, de los Pp evaluados son: ofrecer un servicio con eficiencia, la rehabilitación que se ha llevado a cabo de los sistemas operativos durante el ejercicio fiscal 2017, la calidad en la atención a la ciudadanía y el incremento de la cobertura de los servicios.

Por otra parte, en cuanto a la infraestructura y el equipo que se emplean para la operación de los Programas Presupuestarios sujetos a evaluación, 46% de los funcionarios considera que es buena, 31% opina que es mala, 15% agrega que es regular y 8% prefiere no contestar.

Esto engloba tanto bienes informáticos como flotilla automotriz, sin embargo, existen retrasos debido a los insumos requeridos para que dichos bienes puedan operar.

Cabe mencionar que una de los problemas operativos que más se mencionó durante el trabajo de campo, es la plantilla del recurso humano con el que se cuenta, ya que desempeñan un cargo distinto al que se les remunera.

Los Programas Presupuestarios sujetos de la presente Evaluación son conocidos por todos los funcionarios que realizaron la entrevista. Contrario a esto, 85% considera que los Pp's no pueden continuar en el futuro con el diseño que poseen actualmente y debe considerarse hacerles algunos ajustes. Entre las modificaciones propuestas por los funcionarios, resaltan:

- Incrementar la inversión en los Programas, con la finalidad de disponer de un mayor equipamiento y bienes indispensables para la realización de los trabajos en campo.
- Mejorar la atención a las áreas de población que más necesitan de los servicios que ofrece la CEAS.

En resumen, los entrevistados piden que se respeten las necesidades tanto presupuestarias como de la población.

Atendiendo a lo anterior, es importante resaltar que el 42% de los funcionarios de la CEAS no sabe si existen mecanismos para que los ciudadanos participen en la planeación de los Programas Presupuestarios y 29% afirma que no existen. Este porcentaje se agrava, cuando se comprueba que el 86% de los mismos entrevistados no tiene conocimiento de que se hayan presentado propuestas por parte de los ciudadanos para la planeación de los Programas Presupuestarios mediante los que se ofrecen los servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento.

CAPÍTULO 4.
PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

En el presente capítulo de la Evaluación Específica de los Programas de Modalidad "E", del Ejercicio Fiscal 2017, de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento, se exponen los principales resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a la población tabasqueña, compuesta por una muestra representativa de la población estatal, para conocer su percepción de los servicios que les ofrece la CEAS.

4.1. Análisis de nivel socioeconómico de la muestra

En primer lugar, debe observarse que 70% de la población encuestadas habitan en viviendas propias, seguidas por un 17% que son rentadas y en un menor porcentaje pertenecen a algún familiar o amigo cercano (prestadas).

Respecto al material con el que están construidas las viviendas, un 96% son de block, teniendo el 63% del total pisos de mosaico y el 81% techos de losa, lo que indica una calidad de la vivienda apropiada, tratándose de una vivienda digna y de calidad en su construcción.

Respecto a los cuartos contenidos en las viviendas que formaron parte de la muestra, 29% cuenta con 4 cuartos, 28% dispone de 3 y el 20% tiene 2. En cuanto a los cuartos que se utilizan para dormir, 68% de las viviendas utilizan 2 y 17% dispone de 3 habitaciones que se utilizan como dormitorio. En cuanto al número de personas que viven de forma regular en la vivienda, 53% del total indicó que las personas que habitan en la casa son de cuatro a siete, mientras que un 43% afirmó que son de una a tres personas.

Analizando conjuntamente los rubros anteriores, se concluye que, de acuerdo al número de cuartos y a las personas que los habitan, la calidad de vivienda de la muestra es buena y no se presentan indicios de hacinamiento.

Por último, cabe señalar que 97% de los hogares que componen la muestra, son de tipo familiar. En cuanto a los ingresos mensuales aproximados, del total de encuestados 27% afirma que rondan entre los $1,501.00 y los $3,000.00; igualmente, otro 27% se encuentra entre los $4,001.00 y los $6,000.00. Estos ingresos del hogar, en el 95% de los casos, provienen de una a tres personas que trabajan y reciben un ingreso por su trabajo. Así mismo, en el 94% de los casos todas las personas que habitan la casa comparten el gasto para comer.

4.2. Percepción de los beneficiarios respecto a los servicios recibidos

La percepción es un aspecto subjetivo, sin embargo es fundamental cuando se trata de evauar la calidad de los servicios públicos. EL reto del preente estudio de Evaluación fue el de determinar una serie de variables que permitieran obtener una medición sobre la calidad del servicio de agua potable, de acuerdo no sólo con el sentir de la población sino que reflejará tambien los estandares nacionales e internacional al respeto del mismo.

Es importante señalar que los resultados obtenidos respecto a la frecuencia con la que los hogares reciben el servicio de agua y la presión con la que llega la misma. Estos datos se muestran en el cuadro 4.2.1.

Cuadro 4.2.1. Frecuencia con la que recibe el servicio de agua en su casa a la semana

ID	Descripción	Respuesta
1	1 o 2 días	24%
2	3 a 4 días	27%
3	5 a 6 días	12%
4	Es intermitente	2%
5	Todos los días de la semana	35%
	Total general	**100%**

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en las encuestas a población abierta realizadas por el equipo de Romero Consultores.

Como puede observarse en el cuadro siguiente, la mayoría de los hogares reciben el servicio de agua todos los días de la semana. No obstante, este representa un porcentaje bajo en términos de calidad (35%), al que le siguen los hogares que sólo reciben el servicio de agua de tres a cuatro días por semana (27%) y los que lo hacen uno o dos días por semana (24%).

En cuanto a la presión con la que el agua a los hogares, más de la mitad de los encuestados (55%) afirma que es regular, mientras que el 25% dice que es buena. Esto va ligado a la puntuación que la población encuestada dio a la presión del agua potable de la red pública que llega a su casa, a la que 47% otorgó de 4 a 7 puntos sobre 10.

Respecto al color que presenta en las viviendas el agua de la red pública que llega a las mismas, el 64% afirma que es incolora, mientras que un 33% admite que es turbia.

Por otra parte, el uso que le dan en las viviendas al agua de la red pública es mayoritariamente para aseo personal, limpieza de la vivienda y lavado de ropa, mientras que un pequeño porcentaje la utiliza para cocinar y para consumo humano. Estos usos se ven afectados por tratamientos adicionales del agua, siendo el más común el no darle ningún tratamiento (67%) y el añadir pastillas de cloro a los tinacos o cisternas (21%). Aparte de darle tratamiento al agua de la red pública utilizada para los usos mencionados, el 99% de los encuestados afirman que compran agua purificada para destinarla al consumo humano.

4.3. Opinión de los beneficiarios respecto a la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento

La falta del servicio de agua potable es uno de los mayores problemas que pueden presentarse en la vivencia diaria de un hogar. A continuación, en el cuadro 4.3.1. se presentan los datos revelados a la pregunta acerca de la falta de agua en las viviendas encuestadas.

Cuadro 4.3.1. ¿En los últimos tres meses el agua ha faltado por más de dos días?

ID	Descripción	Respuesta
1	No	9%
2	No sabe / No contestó	2%
3	Sí	89%
	Total general	**100%**

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en las encuestas a población abierta realizadas por el equipo de Romero Consultores.

Los datos en el cuadro anterior revelan que un 89% de los encuestados afirman haber padecido de falta de agua de la red pública en su domicilio en los últimos tres meses.

Es importante resaltar que, la mayoría de los encuestados (70%) afirma que el servicio de agua potable durante 2017 fue igual que en los años anteriores; un 25% afirmó que durante 2017 fue peor.

A pesar de estas opiniones, solamente un 11% hizo alguna vez un reporte o queja por el servicio a la CEAS. De este porcentaje, más de la mitad (57%) realizó el mismo en las oficinas de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento, mientras que 17% utilizó la línea telefónica.

Respecto a estos reportes, 61% afirmó que el trato recibido por parte del personal de la CEAS fue regular, mientras que un 28% opina que fue bueno. Sin embargo, más de la mitad de los encuestados (57%) respondieron que, tras el reporte, su problema no fue resuelto. Del total de reportes efectuados, un 70% afirma que nunca resolvieron el problema por el cual se efectuó dicho reporte.

4.4. Pago de los servicios en la vivienda

El pago de los servicios recibidos y la correcta medición de los mismos, es muy importante para su mantenimiento.

Como puede observarse en el cuadro, el grueso de la población entrevistada (85%) cuenta con contrato para el pago del servicio de agua potable, mientras que el porcentaje de hogares que también cuentan con un medidor es del 42%.

Cuadro 4.4.1. ¿Usted cuenta con contrato y medidor para el pago del servicio de agua potable?

ID	Descripción	Respuesta
1	No	15%
2	Si, con ambos	42%
3	Si, solo con contrato	43%
Total general		**100%**

Fuente: Romero Consultores; Elaboración propia, con base a la encuesta a población abierta realizadas en el municipio de Nacajuca, Tabasco.

Respecto al pago de los servicios, 85% afirma estar al corriente del pago de los mismos, y un 65% opinó que estaría dispuesto a pagar más por el servicio de agua potable si este mejorase su calidad. Sin embargo, y a pesar de la afirmación anterior, los datos presentados en la CEAS indican un gran atraso en los pagos de los servicios ofertados, mostrándose los valores numéricos de estos en el cuadro 4.4.2.

Cuadro 4.4.2. Rezago en el pago de los servicios

Áreas recaudadoras	Rezago
Cárdenas	$ 45,459,929.75
Villa Sánchez Magallanes	$ 1,960,870.74
Villa Benito Juárez	$ 1,661,596.83
Comalcalco	$ 26,174,030.01
Cunduacán	$ 3,735,108.21
Emiliano Zapata	$ 8,873,802.18
Frontera	$ 9,219,643.91
Huimanguillo	$ 8,983,802.18
Villa la Venta	$ 3,154,099.78
Jalapa	$ 236,662.22
Jalpa de Méndez	$ 5,511,560.05
Nacajuca	$ 3,618,961.46
Paraíso	$ 15,458,414.10
Puerto Ceiba	$ 304,772.42
Tacotalpa	$ 937,956.28
Villa Tapijulapa	$ 423,628.05
Teapa	$ 14,529,032.69
Tenosique	$ 5,598,504.03
Zona Metropolitana 1 (Bosques de Saloya)	$ 8,964,916.53
Zona Metropolitana 2 (Pomoca)	$ 12,792,984.11
Totales	**$177,600,275.53**

Fuente: Romero Consultores, elaboración propia con base en la documentación otorgada por la CEAS, Dirección de Recaudación, Departamento de Sistemas Foráneos.

4.5. Drenaje y Saneamiento en la vivienda

Del total de viviendas que forman la muestra, 97% cuenta con sanitario dentro de la misma. Así mismo, el 87% de los sanitarios tienen conexión de agua, mientras que el resto (13%) dispone de agua echándola con una cubeta.

El drenaje del 95% de las viviendas está conectado a la red pública de drenaje, mientras que un 4% lo está a una fosa séptica y el 1% a un río o laguna.

Respecto al buen funcionamiento del drenaje y el saneamiento en las viviendas, 44% de los encuestados opina que el drenaje no siempre

permite evacuar las aguas negras de las viviendas, mientras que 46% opina que sí. En cuanto a la afirmación de que nunca entran aguas negras por las coladeras, 45% está en desacuerdo y 44% está de acuerdo.

Un 52% afirmó que existe ingreso de fauna nociva (cucarachas o ratas) a la casa por las coladeras, mientras que el 36% dijo que eso no sucede en su hogar.

Finalmente, el 50% de los encuestados admite que el drenaje despide malos olores y el 37% contestó que eso no ocurre en su vivienda.

CAPÍTULO 5.
PRINCIPALES RESULTADOS

En el presente capítulo se ofrece un análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a las respuestas que la población que forma la muestra para la Evaluación, los cuales fueron presentados en el capítulo anterior.

En primer lugar, es necesario mencionar los resultados obtenidos de la encuesta a los servicios prestados por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco, durante 2017. La nota media que obtuvo el servicio de drenaje, alcantarillado y saneamiento fue de 6.0 sobre 10; por su parte, el servicio de agua potable obtuvo 5.6 sobre 10. Como puede observarse en estas calificaciones, la población en general no considera los servicios ofrecidos muy buenos, sino suficientes, siendo estos los mínimos y con un nivel de calidad medio.

Para comenzar con el análisis de los datos obtenidos, es importante señalar el nivel socioeconómico que tuvo la muestra utilizada para la evaluación, a fin de contextualizar la calidad y situación de las viviendas y de los habitantes de las mismas. La mayoría de los hogares que formaron parte de la muestra, fueron construcciones hechas de materiales sólidos (como block con piso de mosaico), con un total de 3 a 4 cuartos, sin presentar hacinamiento. Por otra parte, los ingresos de las viviendas rondan entre los $1,500 y $6,000 pesos mensuales, lo que supone el dato más disparejo dentro de las cualidades generales de la muestra.

Por lo tanto, el nivel socioeconómico de la población encuestada es medio, con un nivel de vida que no presenta carencias en la vivienda y/o en la calidad de vida, lo que nos hace pensar que no deberían existir problemas si nos referimos a la disponibilidad de servicios básicos como son los que conforman el objeto de estudio de la presente Evaluación.

En primer lugar, es destacable que la gran mayoría de ellos afirma no haber recibido de manera periódica el servicio de agua en su domicilio, tomando en cuenta un periodo semanal. Solamente un tercio de la población que formó parte de la muestra recibe el servicio todos los días de la semana, lo que debería ocurrir para la totalidad de la población, ya que el agua es un derecho fundamental para todos los habitantes. Adicionalmente, otra gran mayoría de los encuestados están descontentos con la presión con la que llega el agua a su casa, lo que es otro punto a tratar para poder mejorar la calidad de este servicio. Esto ocurre también si hablamos del color del agua, que como es conocido, debe ser incolora para entrar dentro de los parámetros de salubridad; un tercio de los encuestados confesaron que el agua que reciben en sus hogares es turbia.

Llama la atención el hecho de que más de la mitad de la muestra encuestada afirma no utilizar ningún tratamiento adicional para el agua, pero una parte de la misma población utiliza el agua de la red pública para cocinar e incluso para beber, lo que podría ocasionar enfermedades.

En lo que respecta a la opinión sobre el desempeño de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento y su atención a las quejas y reportes, casi la totalidad de los encuestados afirma haber sufrido faltas de agua en su domicilio por más de dos días, lo que no puede permitirse, ya que la disponibilidad de agua corriente es una necesidad en todas las viviendas. Derivado de esto, una parte

de la muestra afirma que el servicio de agua potable fue peor en 2017 que en años anteriores.

A pesar de esta opinión generalizada, solamente una pequeña parte de la población presentó quejas a la CEAS, realizando la mayoría de estas directamente en sus oficinas. Un dato alarmante, es la afirmación por parte de los habitantes que presentaron quejas, pues estas nunca fueron atendidas.

Es importante mencionar, que la mayoría de las viviendas cuenta con contrato de servicios, pero menos de la mitad dispone de un medidor para el pago de los mismos. Aunado a lo anterior, existen pocas facilidades por parte de la CEAS y el Gobierno del Estado para el pago de estos servicios, lo que incurre en que se tenga una alta deuda por incumplimiento de pago por parte de los beneficiarios.

Por último, en relación al servicio de drenaje y saneamiento, no se presentan mayores problemas en lo que respecta a dónde va a parar el drenaje sanitario de las viviendas. Sin embargo, la mitad de la población encuestada se siente descontenta con la evacuación de las aguas negras de sus viviendas y el hecho de que las mismas entran en las coladeras. Así mismo, más de la mitad de las personas encuestadas afirmó que existe ingreso de fauna nociva y malos olores a la casa por las coladeras, lo que podría suponer un riesgo sanitario.

CAPÍTULO 6.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conforme a los hallazgos realizados a lo largo del proceso de la Evaluación Específica de los Programas de modalidad "E", del Ejercicio fiscal 2017, de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (CEAS) del estado de Tabasco, se presentan a continuación, las conclusiones generales de la planeación, programación y operación de los Programas para otorgar los servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento.

6.1. Conclusiones

En primer lugar, es necesario resaltar que existe una clara problemática relacionada a la falta de una Planeación orientada a Resultados (PoR) por parte de la CEAS. Aunque los Programas Presupuestarios evaluados cuentan con las herramientas a corto y medianos plazos necesarios para la realización de una correcta PoR, los gruesos de los funcionarios no las conocen, por lo que no las utilizan. Adicionalmente, los programas presupuestarios no se encuentran alineados a los Instrumentos de planeación estratégica definidos, por lo tanto, no se puede observar de forma directa su impacto en los objetivos estratégicos del PLED.

Existe un desconocimiento general por parte de los funcionarios, acerca del diagnóstico de la problemática a tratar por los Pp, los objetivos, la población a la que se dirigen y la priorización de los proyectos realizados a través de los mismos; lo anterior, es una clara evidencia de que los Pp evaluados continúan estancados en un ejercicio de programación y presupuestación tradicional.

Con respecto a la comunicación interna entre las áreas normativas y operativas de la CEAS, podemos afirmar que existen notorias deficiencias. Los funcionarios operativos declararon que no disponen de información acerca de cómo se toman las decisiones en las áreas normativas y que no existe retroalimentación al respecto. Así mismo, existe un descontento en cuanto al cumplimiento de las necesidades financieras y prioridades que el área operativa presenta a las áreas encargadas de la presupuestación y priorización de los proyectos, lo que implica que las áreas normativas no saben cuáles son las mayores carencias a las que se enfrentan los operativos.

Por otra parte, aunque el proceso operativo cumple completamente con la normatividad vigente, existen problemas en la operación de los Pp por la falta de recursos financieros, los cuales, ocasionan escases de recursos materiales y personal capacitado, así como también, la existencia de una infraestructura y equipo deficiente para la actividad; todo lo anterior provoca un desempeño de operación que no es el esperado ni el necesario para la correcta oferta de los servicios que se pretenden dar a los ciudadanos.

En cuanto a la infraestructura de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco, las plantas tanto potabilizadoras como de tratamiento de aguas residuales, presentan una menor capacidad de operación que la establecida por diseño. Esta situación, refleja la falta de suficiencia financiera que presenta la CEAS, derivada de la reforma a la Ley de Ingreso del Gobierno del Estado de Tabasco, misma que la ha

dejado sin el recurso correspondiente a la recaudación por el uso del servicio, propiciando que suceda lo siguiente:

- Operación irregular de plantas, por falta de recursos para pagar el consumo de energía eléctrica.
- Disminución considerable en la calidad de los productos, debido a la falta de los insumos requeridos para el proceso. Más de 30% de la población encuestada recibe aguas turbias, por la falta de productos para la potabilización, entre ellos, el Hipoclorito de Sodio.
- Falta de mantenimiento preventivo a los equipos de las plantas y líneas de distribución.

Como consecuencia de los problemas internos que tiene la CEAS en sus áreas normativas y administrativas, los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los beneficiarios de los servicios, determinan que no existe una conformidad homogénea de la población con respecto a la calidad de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento que hasta el día de hoy han sido ofrecidos por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco. Se observaron quejas en cuanto a la intermitencia del servicio de agua potable y el mal funcionamiento de los servicios de drenaje y saneamiento, los cuales provocan, un problema latente de salubridad e incomodidades en las viviendas afectadas. Así mismo, existe una falta de confianza en los reportes a la entidad por parte de los beneficiaros, ya que los tiempos de respuesta son muy largos y en el mayor de los casos, no se resuelve la avería reportada.

Para finalizar, se hace mención de las irregularidades en los contratos y los sistemas de medición de la CEAS en las viviendas, lo que genera brechas de transparencia y homologación en el proceso de recaudación. Aunado a esto, existen pocas facilidades por parte de la CEAS y el Gobierno del Estado para el pago de estos servicios, lo que incurre en que se tenga una deuda por incumplimiento de pago por parte de los beneficiarios de 177.6 millones de pesos; por consiguiente, si las fuentes de recursos financieros por la recaudación y los programas presupuestarios evaluados se ven comprometidas, no existen escenarios favorables con respecto a los aspectos evaluados, el funcionamiento será el mismo o peor que en años previos.

6.2 Recomendaciones

Con base en las conclusiones antes señaladas se presentan las principales recomendaciones que el equipo de Romero Consultores diseñó como producto del proceso de Evaluación.

1. Fortalecer al personal de la CEAS mediante un programa de capacitación para mejorar el manejo de los Programas Presupuestarios, en el marco de la GpR, la metodología, terminología y uso práctico de la misma; incluyendo el Presupuesto basado en Resultados(PbR), la Planeación orientada a Resultados(PoR) y la Evaluación de Desempeño.

2. Establecer un proceso de retroalimentación con base en los resultados entre las áreas normativas y operativas de la CEAS, de manera que se mejore la comunicación y apertura entre los procesos de las áreas. Lo anterior, haciendo especial énfasis en la interdependencia que existe entre ellas y como los insumos de una ayuda a la planeación o alcance de los objetivos de la otra.

3. Implementar mediante las TIC´s una plataforma que permita a los ciudadanos realizar el pago del servicio de agua, reportar

de manera ágil cualquier problema relacionado con el servicio, llevar un historial de consumo y pagos de los clientes y emitir opiniones sobre las necesidades latentes de la población para su consideración en los ejercicios de planeación.

4. Realizar campañas de concientización fomentando el pago y alianzas con los diferentes comercios (supermercados, oxxo, e instituciones bancarias), para dar facilidades a la población de realizar el pago del servicio de agua y con ello revertir el enorme rezago en el pago del servicio por parte de la población.

5. Fortalecer e incrementar la cobertura de las acciones de rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura para los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, tales como:

- La infraestructura de las plantas potabilizadoras el Mango y la Isla I, considerando la obra civil y el suministro y refaccionamiento de los equipos electromecánicos y los trenes de descarga.
- La instalación eléctrica y mecánica de la estación de captación Samaria, así como el suministro de bombas sumergibles.
- Las reparaciones y rellenos contra inundación de la planta de tratamiento de Aguas Residuales "Guanajay", localizada en el municipio de Paraíso.

Lo anterior, en aras de mejorar el funcionamiento de las Instalaciones conforme a lo establecido en el Plan Maestro de Agua y Saneamiento del Estado (2015-2045), además de ampliar la cobertura.

ANEXOS

Anexo 1. Análisis FODA

Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES		
Tema de la Evaluación	**Descripción**	**Recomendación**
Operación	Los trabajadores cumplen con los plazos y los proyectos a realizar, aun cuando existe falta de recursos	Potenciar y premiar el buen desempeño de los trabajadores que realizan una buena labor
Control y seguimiento	Existe un correcto, puntual y continuo control y seguimiento de los proyectos implementados, de acuerdo a la correcta oferta de los servicios	Continuar realizando un exhaustivo control y seguimiento de los proyectos implementados a través de los Programas Presupuestarios evaluados
Cobertura y rehabilitación	Se ofrece una rehabilitación a la infraestructura ya existente para la continuidad del servicio ofertado, lo que desemboca en un servicio eficiente	Continuar rehabilitando la infraestructura que ya existe, en aras de conseguir un perfecto funcionamiento de la misma, puesto que es importante dar mantenimiento a los sistemas que ya están operando, además de ampliar la cobertura
DEBILIDADES Y AMENAZAS		
Tema de la Evaluación	**Descripción**	**Recomendación**
Planeación	No existe comunicación entre las áreas normativas y operativas de la CEAS, lo que genera un mal desempeño	Establecer un proceso de retroalimentación de resultados entre las áreas normativas y operativas, de manera que se mejore la comunicación y apertura entre los procesos de ambas áreas. Lo anterior, haciendo especial énfasis en la interdependencia que existe entre ellas y como los insumos de una ayuda a la planeación o alcance de los objetivos de la otra.
Operación	No existe conocimiento entre el capital humano de la Gestión para Resultados, su metodología, su terminología ni su implementación, debido a lo cual esta es inexistente	Capacitación de todos los trabajadores de la CEAS involucrados en el manejo de los Programas Presupuestarios, acerca de la GpR, su metodología, terminología y uso práctico de la misma.
	Falta de recursos financieros, lo que desemboca en falta de maquinaria, infraestructura y disminución de los proyectos implementados	Implementar una aplicación/sistema que permita a los ciudadanos realizar el pago del servicio de agua, reportar de manera ágil cualquier problema relacionado con el servicio, llevar un historial de consumo y pagos de los clientes y emitir opiniones sobre las necesidades latentes de la población para su consideración en los ejercicios de planeación. Realizar campañas fomentando el pago y alianzas con los diferentes comercios (supermercados, OXXO) e Instituciones Bancarias, para dar facilidades a la población de realizar el pago del servicio de agua y con ello revertir el enorme incumplimiento por parte de la población.
	El servicio de agua potable llega a la población de manera intermitente. Existen problemas de olores y atascos del servicio de drenaje	

Anexo 2. Análisis de la evolución del Presupuesto Ejercido

CAPÍTULO DE GASTO	2015		2016			2017		
	$	%	$	%	Δ%	$	%	Δ%
1000	$ 240,716,524	31.4%	$ 257,514,311	24.2%	6.5%	$ 258,095,033	33.6%	0.2%
2000	$ 24,774,286	3.1%	$ 29,129,765	2.7%	14.9%	$ 26,190,587	3.4%	- 0.1%
3000	$ 145,603,257	18.9%	$ 162,490,586	15.2%	10.4%	$ 160,819,487	20.9%	- 1%
4000	$ 1,016,447	0.1%	$ 35,879,276	3.4%	97.1%	$ 31,395,183	4.1%	- 14.3%
5000	$0	0%	$ 0	0%	0%	$ 0	0%	0%
6000	$ 97,506,950	13%	$ 134,890,264	12.7%	27.7%	$ 144,595,803	18.8%	6.7%
7000	$ 0	0%	$ 0	0%	0%	$ 0	0%	0%
8000	$ 257,032,582	33.5%	$ 444,326,792	41.8%	42.2%	$ 147,229,891	19.2%	- 201.8%
9000	$ 0	0%	$ 0	0%	0%	$ 0	0%	0%

$: *Monto en pesos*

%: *Porcentaje con respecto al presupuesto total del ejercicio fiscal*

Δ%: *Incremento porcentual con respecto al ejercicio anterior*

En general, la evolución del Presupuesto Ejercido en la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento ha decrecido en una medida considerable. En primer lugar, cabe señalar que los capítulos 5000 Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles; 7000 Inversiones Financieras y Otras Provisiones; y 9000 Deuda Pública, no han recibido ningún tipo de presupuesto desde el año 2015.

En cuanto al capítulo 1000 Servicios Personales, que engloba entre otras cosas, remuneraciones, seguridad social y prestaciones, en el año 2016 tuvo un incremento con respecto al ejercicio anterior de 6.5%, siendo el capítulo que menos creció en 2016; para el 2017 sólo incrementó en un 0.2%.

El capítulo 2000 Materiales y Suministros vio incrementado su presupuesto durante 2016 en un 14.9%. Sin embargo, en el ejercicio fiscal 2017 disminuyó la inversión en 0.1%, que, aunque es un porcentaje bajo, como se pudo observar a lo largo de esta Evaluación, ha impactado en los Programas Presupuestarios evaluados.

El capítulo 3000 Servicios Generales, que comprende, entre otros, el mantenimiento y la reparación, el traslado y los viáticos, durante el año 2016 tuvo un incremento presupuestario de 10.4%, el cual no continuó en 2017, ya que para este periodo disminuyó en 1%. Al igual que el capítulo anterior, pudo verse la incidencia de esta disminución en la presente Evaluación.

Respecto al capítulo 4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas, tuvo el mayor incremento en 2016 respecto a los otros capítulos, 97.1%; en cambio, para el ejercicio fiscal 2017 se vio afectado por una disminución del 14.3%.

El capítulo 6000 Inversión Pública creció 27.7% durante 2016, pero el presupuesto sólo aumentó un 6.7% durante 2017. Es importante señalar que este aumento de 6.7% para 2017 conforma el mayor incremento del ejercicio fiscal en comparación con los demás capítulos de gasto; aun así, es casi igual al menor de los incrementos porcentuales del año anterior.

Finalmente, el capítulo 8000 Participación y Aportaciones experimentó un aumento presupuestario considerable (%) durante 2017, pero sufrió el mayor decremento en comparación a los demás capítulos, siendo este de una disminución presupuestal de 201.8%.

Anexo 3. Formato para la difusión de resultados de la Evaluación

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
1.1. Nombre de la evaluación: Evaluación Específica de los Programas de Modalidad "E", del Ejercicio Fiscal 2017, de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco	
1.2. Fecha de inicio de la evaluación (30/04/2018):	
1.3. Fecha de término de la evaluación (29/06/2018):	
1.4. Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Justo Alberto Andrade Aguirre	**Unidad administrativa:** Dirección de Planeación
1.5. Objetivo general de la evaluación: Evaluar la planeación, operación, orientación a resultados y percepción ciudadana sobre los Programas Presupuestarios de modalidad "E", con la finalidad de proveer a la CEAS de información que retroalimente el diseño, gestión y mejore los resultados de los servicios brindados y contribuya a la implementación del Presupuesto basado en Resultados en la Gestión	
1.6. Objetivos específicos de la evaluación: 1. Identificar si los Programas Presupuestarios contaron con instrumentos de planeación estratégica y orientación hacia resultados; 2. Analizar los principales procesos establecidos en la normatividad aplicable a los tres Programas Presupuestarios, así como los sistemas de información con los que cuentan y los mecanismos de rendición de cuentas existentes; 3. Medir el grado de satisfacción de los beneficiarios, con respecto a los servicios otorgados por los tres Programas Presupuestarios; 4. Examinar los resultados de los Programas Presupuestarios respecto a la atención del problema por el que fueron creados, con base en los indicadores de la MIR de cada uno de los tres Programas Presupuestarios, y 5. Identificar los principales Aspectos Susceptibles de Mejora de los Programas Presupuestarios derivados de la Evaluación	
1.7. Metodología utilizada en la evaluación:	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios__ Entrevistas_X_ Formatos_X_ Otros__ Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Para la realización de la presente Evaluación se utilizó un modelo cualitativo, que permitió sistematizar, analizar y valorar la información de fuentes primarias y secundarias, estas últimas formadas por material documental proporcionado por la instancia evaluada y la investigación de la información en línea de otros organismos gubernamentales. La Evaluación tuvo 5 hipótesis nulas que fueron confirmadas o rechazadas con base en la información generada durante el proceso de análisis. Como técnicas de levantamiento de información se utilizaron entrevistas semi-estructuradas dirigidas a funcionarios de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Gobierno del Estado de Tabasco; así como encuestas dirigidas a la población abierta, usuarios de los servicios ofertados por los Programas Presupuestarios evaluados.	
2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN	
2.1. Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación: 1. La CEAS no implementa instrumentos de planeación estratégica y orientación hacia resultados en el diseño y operación de los Programas Presupuestarios evaluados. 2. Los principales procesos establecidos en la normatividad aplicable a los Programas Presupuestarios evaluados y los sistemas de información con los que cuenta la CEAS no son adecuados, eficaces ni eficientes. Por otra parte, los mecanismos de rendición de cuentas existentes sí son adecuados, eficaces y eficientes.	

3. El grado de satisfacción de los beneficiarios, con respecto a los servicios otorgados por los Programas Presupuestarios es medio-bajo.
4. Los resultados de los Programas Presupuestarios, con base en los indicadores de la MIR de cada uno de ellos, respecto a la atención del problema por el que fueron creados, son mejorables, respecto al eficaz y eficiente desarrollo de los mismos y la consecución de sus objetivos.
5. Los principales Aspectos Susceptibles de Mejora de los Programas Presupuestarios derivados de la Evaluación son medibles y alcanzables en un mediano plazo.

2.2. Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones.

2.2.1. Fortalezas y Oportunidades:
1. Los trabajadores cumplen con los plazos y los proyectos a realizar, aun cuando existe una falta de recursos.
2. Existe un correcto, puntual y continuo control y seguimiento de los proyectos implementados, de acuerdo a la correcta oferta de los servicios.
3. Se ofrece una rehabilitación a la infraestructura ya existente para la continuidad del servicio ofertado, lo que desemboca en un servicio eficiente.

2.2.3. Debilidades y Amenazas:
1. No existe comunicación entre las áreas normativas y operativas de la CEAS, lo que genera un mal desempeño.
2. Falta de recursos financieros, lo que desemboca en falta de maquinaria, infraestructura y disminución de los proyectos implementados.
3. No existe conocimiento entre el capital humano de la Gestión para Resultados, su metodología, su terminología ni su implementación, debido a lo cual esta es inexistente

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1. Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:
Los programas presupuestarios no se encuentran alineados a los Instrumentos de planeación estratégica definidos.

Existe un desconocimiento general por parte de los funcionarios, acerca del diagnóstico de la problemática a tratar por los Pp, los objetivos, la población a la que se dirigen y la priorización de los proyectos.

Con respecto a la comunicación interna entre las áreas normativas y operativas de la CEAS, podemos afirmar que existen notorias deficiencias.

Operación irregular de plantas, por falta de recursos para pagar el consumo de energía eléctrica.

Disminución considerable en la calidad de los productos, debido a la falta de los insumos requeridos por el proceso. Más de 30% de la población encuestada recibe aguas turbias, por la falta de productos para la potabilización, entre ellos, el Hipoclorito de Sodio.

Falta de mantenimiento preventivo a los equipos de las plantas y líneas de distribución.
No existe una conformidad homogénea de la población con respecto a la calidad de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento que hasta el día de hoy han sido ofrecidos por la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento de Tabasco.

Así mismo, existe una falta de confianza en los reportes a la entidad por parte de los beneficiaros, ya que los tiempos de respuesta son muy largos y en el mayor de los casos, no se resuelve la avería reportada.
Existen pocas facilidades por parte de la CEAS y el Gobierno del Estado para el pago de estos servicios, lo que incurre en que se tenga una deuda por incumplimiento de pago por parte de los beneficiarios de

177.6 millones de pesos; por consiguiente, si las fuentes de recursos financieros por la recaudación y los programas presupuestarios evaluados se ven comprometidas, no existen escenarios favorables con respecto a los aspectos evaluados, el funcionamiento será el mismo o peor que en años previos.

3.2. Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Fortalecer al personal de la CEAS mediante un programa de capacitación para mejorar el manejo de los Programas Presupuestarios, en el marco de la GpR, la metodología, terminología y uso práctico de la misma; incluyendo el Presupuesto basado en Resultados(PbR), la Planeación orientada a Resultados(PoR) y la Evaluación de Desempeño.

2. Establecer un proceso de retroalimentación con base en los resultados entre las áreas normativas y operativas de la CEAS, de manera que se mejore la comunicación y apertura entre los procesos de las áreas. Lo anterior, haciendo especial énfasis en la interdependencia que existe entre ellas y como los insumos de una ayuda a la planeación o alcance de los objetivos de la otra.

3. Implementar mediante las TIC´s una plataforma que permita a los ciudadanos realizar el pago del servicio de agua, reportar de manera ágil cualquier problema relacionado con el servicio, llevar un historial de consumo y pagos de los clientes y emitir opiniones sobre las necesidades latentes de la población para su consideración en los ejercicios de planeación.

4. Realizar campañas de concientización fomentando el pago y alianzas con los diferentes comercios (supermercados, oxxo, e instituciones bancarias), para dar facilidades a la población de realizar el pago del servicio de agua y con ello revertir el enorme rezago en el pago del servicio por parte de la población.

5. Continuar rehabilitando la infraestructura, en aras de conseguir un perfecto funcionamiento de la misma, puesto que es importante dar mantenimiento a los sistemas que ya están operando, además de ampliar la cobertura.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1. Nombre del coordinador de la evaluación: Ricardo Neftalí Romero Ceronio

4.2. Cargo: Coordinador de la Evaluación

4.3. Institución a la que pertenece: Romero Consultores

4.4. Principales colaboradores:
Consultores:
Ulises Alejandro Palomeque Sedano
Jonathan Hernández Pérez
Pedro Palomeque Sedano
Analista:
Bryan Lamas García

4.5. Correo electrónico del coordinador de la evaluación: romero.consultores.tab@gmail.com

4.6. Teléfono (con clave lada): (993) 3650 090

5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1. Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):
- E001 Agua Potable
- E002 Drenaje y Alcantarillado
- E003 Saneamiento

5.2. Siglas: No tiene

5.3. Ente público coordinador del (los) programa(s): Comisión Estatal de Agua y Saneamiento

5.4. Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Poder Ejecutivo_X_ Poder Legislativo___ Poder Judicial___ Ente Autónomo___
5.5. Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):
Federal___ Estatal_X_ Local___
5.6. Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):
5.6.1. Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Dirección de Operación
5.6.2. Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada): **Nombre:** Ing. Jesús Nevarez Villanueva **Correo electrónico:** jesusnevarez@tabasco.gob.mx **Teléfono:** (993) 3-14-58-27
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN
6.1. Tipo de contratación:
6.1.1. Adjudicación Directa ___ 6.1.2. Invitación a tres _X_ 6.1.3. Licitación Pública Nacional___ 6.1.4. Licitación Pública Internacional___ 6.1.5. Otro: (Señalar)___
6.2. Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección de Planeación
6.3. Costo total de la evaluación: $ 300,000.00 (Trescientos mil pesos 00/100 M.N.)
6.4. Fuente de Financiamiento: Recursos Fiscales Estatales 2018 (Ingresos Estatales)
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN
7.1. Difusión en internet de la Evaluación: http://tabasco.gob.mx/ceas
7.2. Difusión en internet del formato: http://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_04_011.pdf

Anexo 4. Instrumentos de recolección de información primaria para la Evaluación

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS NORMATIVOS RELACIONADOS CON LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E001 AGUA POTABLE, E002 DRENAJE Y ALCANTARILLADO, E003 SANEAMIENTO, DEL EJERCICIO FISCAL 2017 DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE TABASCO

Fecha de la entrevista: ___/___/2018

Datos del entrevistador:

Nombre completo: _____

I. DATOS DEL ENTREVISTADO

1. Edad: _____ años cumplidos

2. Sexo: a) Masculino b)femenino

3. Grado máximo de estudios:

a) Técnico b) Licenciatura c) Postgrado d) Otro:

4. Indique sus principales funciones

1	
2	

5. Antigüedad en la Entidad:

a) Menos de 1 año b) Entre 1 y 2 años c) Más de 2 años

6. Tiempo que ha estado vinculado con los servicios de Agua, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento:

a) Menos de 1 año b) Entre 1 y 2 años c) Más de 2 años

7. ¿En qué servicio participa? (Puede elegir una o varias opciones)

a) Agua b) Drenaje y alcantarillado c) Saneamiento

II. DISEÑO Y PLANEACIÓN

8. ¿Participó en el diseño y la planeación para la instrumentación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 9)

9. En caso afirmativo, indique las acciones en las que participó:

1	
2	

10. ¿El Programa Presupuestario E001 Agua Potable para la prestación del servicio cuenta con los siguientes elementos?

Diagnóstico	
Objetivo	
Delimitación de la población potencial	
Delimitación de la población objetivo	
Reglas de Operación	

11. ¿El Programa Presupuestario E002 Drenaje y Alcantarillado para la prestación del servicio cuenta con los siguientes elementos?

Diagnóstico	
Objetivo	
Delimitación de la población potencial	
Delimitación de la población objetivo	
Reglas de Operación	

12. ¿El Programa Presupuestario E003 Saneamiento para la prestación del servicio cuenta con los siguientes elementos?

Diagnóstico	
Objetivo	
Delimitación de la población potencial	
Delimitación de la población objetivo	
Reglas de Operación	

13. ¿Cuál fue el criterio más importante para calificar y priorizar los proyectos o acciones llevadas a cabo con los Programas Presupuestarios evaluados durante la etapa de planeación?

1	
2	

14. ¿Cree usted que el criterio para la calificación y priorización de los proyectos y acciones aplicado durante 2017 fue el más adecuado?

a) Sí b) No

15. ¿Considera que los proyectos, implementados en los Programas Presupuestarios evaluados responden a?

	Necesidades de la población	Acuerdos con los Ayuntamientos	El diagnóstico	El Programa Operativo Anual	Acuerdos con el Gobierno Federal
Sí, totalmente					
Sí, parcialmente					
No					
No sabe					

16. ¿Qué acciones considera que deberían llevarse a cabo para mejorar el diseño y la instrumentación de los proyectos de los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

III. OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E001 AGUA POTABLE, E002 DRENAJE Y ALCANTARILLADO, E003 SANEAMIENTO

III.1. Participación de los usuarios

17. ¿Existen mecanismos para que el ciudadano participe en la planeación de los Programas Presupuestarios Evaluados?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 20) c) No sabe (pase a la pregunta 20) d) No contestó (pase a la pregunta 20)

18. ¿Se han presentado propuestas por parte de los ciudadanos por medio de estos mecanismos?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 20) c) No sabe (pase a la pregunta 20)

19. En caso afirmativo, ¿cuáles han sido las propuestas más importantes en 2017?

1	
2	

III.2. Difusión de los Programas Presupuestarios evaluados y gestión de solicitudes

20. ¿Cuáles fueron las acciones realizadas para difundir las acciones de los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

21. ¿Considera que las acciones de difusión fueron suficientes?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

22. ¿Cómo podrían mejorarse la promoción y difusión?

_____

III.3. Operación de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado, E003 Saneamiento

23. ¿Conoce cuáles fueron los mecanismos y criterios utilizados para la asignación de los recursos al interior de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí, totalmente b) Sí, parcialmente c) No d) No sabe / No contestó

24. ¿Considera que la asignación de recursos fue correcta?

a) Sí, totalmente b) Sí, parcialmente c) No d) No sabe / No contestó

25. Explique por qué.

_____

26. ¿Cómo es la relación de la CEAS con organismos u organizaciones relacionadas con los Programas Presupuestarios evaluados?

Institución	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
CONAGUA					
Municipios					
Organizaciones civiles					

27. ¿Cómo se determinó el monto del presupuesto asignado a los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

28. ¿Considera que el presupuesto asignado durante 2017 a los Programas Presupuestarios evaluados fue suficiente?

	E001	E002	E003
Sí (pase a la pregunta 30)			
No			
No sabe			

29. En caso de No, ¿en cuánto se debería incrementar el presupuesto de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____%

30. En particular, ¿qué renglones del presupuesto de los Programas Presupuestarios evaluados cree usted que deberían fortalecerse?

_____

31. ¿Hubo retrasos en la realización de las acciones o proyectos de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 33)

32. ¿Causas del retraso en la realización de los proyectos o acciones de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

33. ¿Se ejerció el 100% del presupuesto de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí (pase a la pregunta 35) b) No

34. En caso de no haberse ejercido todo el presupuesto, ¿cuál es la causa de esto?

_____

35. ¿Los resultados de los Programas Presupuestarios evaluados responden a los objetivos de los mismos?

a) Sí b) No c) No sabe

36. ¿Considera que el diseño actual de los Programas Presupuestarios evaluados responde a las necesidades de los ciudadanos?

a) Sí b) No

37. Explique su respuesta:

_____

38. ¿Cuáles fueron los principales problemas operativos de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

39. ¿Qué propone para solucionar estos problemas?

_____

III.4. Control y seguimiento de los Programas Presupuestarios evaluados

40. Señale los mecanismos de control y seguimiento implementados en los Programas Presupuestarios evaluados:

1	
2	

41. ¿Cuáles son las principales razones para que las acciones no se estén ejerciendo en los tiempos esperados?

Falta de proyectos		Inexperiencia del personal operativo	
Mala integración de expedientes		Falta de acuerdo con otras instancias de gobierno	
Retraso en la radicación de recursos		Factores meteorológicos	
Otro:			

42. Con respecto al sistema de control y seguimiento de los Programas Presupuestarios evaluados:

	Sí	**No**
¿Se encuentra funcionando algún sistema de información?		
En caso negativo, ¿se cuenta con un sistema informático alternativo que cumpla sus funciones?		

43. ¿Cómo califica usted al sistema de supervisión y seguimiento en función de su utilidad para la toma de decisiones oportunas para mejorar la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

44. ¿Se verifica en campo la correcta realización de las acciones y proyectos de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 46) c) No sabe (pase a la pregunta 46) d) No contestó (pase a la pregunta 46)

45. ¿De qué manera se lleva a cabo la verificación?

_____

46. ¿Cuáles son los aspectos operativos donde considera que se presentan los problemas más importantes de los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

47. ¿Qué criterios se utilizaron para evaluar los proyectos de acciones propuestas para los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

48. ¿Qué criterios se utilizaron para evaluar el avance de los proyectos o acciones dentro de los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

49. Partiendo de los criterios anteriores señale el porcentaje de avance en la implementación de las acciones y proyectos programados para el 2017 en los Programas Presupuestarios evaluados:

Avance físico	**%**
Avance financiero	**%**

50. ¿Cómo calificaría usted la relación entre los responsables de operar los Programas Presupuestarios evaluados y los usuarios del servicio?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

51. ¿Cómo califica usted la transparencia en el manejo de recursos de los Programas Presupuestarios evaluados y la rendición de cuentas a la sociedad en general?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

IV. ASPECTOS GENERALES

52. ¿Cómo califica el desempeño de las diferentes instancias responsables de la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

53. ¿Cómo califica usted la infraestructura y equipo que se emplea para la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

54. ¿Cómo califica la capacidad del recurso humano que participa en la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

55. ¿Cuáles son los dos principales problemas que enfrentan los operativos para obtener un mejor resultado en la ejecución de los proyectos?

1	
2	

56. A su juicio, ¿cuáles son los dos principales logros de esta administración en la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

57. En su opinión, ¿qué aspectos de los Programas Presupuestarios evaluados deberían fortalecerse para mejorar resultados?

1	
2	

58. ¿Considera que los Programas Presupuestarios evaluados pueden continuar en el futuro con el diseño actual?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 60) c) No sabe (pase a la pregunta 60) d) No contestó (pase a la pregunta 60)

59. ¿Qué aspectos cree que garanticen la continuidad de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

V. OPINIONES SOBRE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E001 AGUA POTABLE, E002 DRENAJE Y ALCANTARILLADO, E003 SANEAMIENTO, Y LAS ACCIONES REALIZADAS POR ESTA ADMINISTRACIÓN

60. ¿Cuál es su opinión acerca de los Programas Presupuestarios evaluados y acciones realizadas por esta administración?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

61. Considera usted que los Programas Presupuestarios evaluados:

a) Deben continuar como están b) Deben de continuar con algunos ajustes c) No deben continuar

62. ¿Qué modificaciones le haría a los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

63. ¿Cuáles son hoy las principales virtudes o fortalezas de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

64. ¿Cuáles son hoy las principales debilidades de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

65. ¿Cuáles son hoy las principales debilidades de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

VI. APARTADO ESPECÍFICO DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E001 AGUA POTABLE, E002 DRENAJE Y ALCANTARILLADO, E003 SANEAMIENTO

66. ¿Considera que el servicio de los Programas Presupuestarios evaluados cumple las normas y regulaciones vigentes?

a) Sí b) No

67. ¿Por qué?

_____

68. ¿El Programa Presupuestario E001 Agua Potable cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados?

a) Sí b) No

69. Conoce el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

70. ¿Participó en el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

71. ¿En qué etapa del proceso participó?

Análisis del problema	
Análisis de involucrados	
Árbol de problemas y objetivos	

Determinación de proyectos	
Diseño de indicadores	
Otro:	

72. Se emplea la MIR y su información en la toma de decisiones?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

73. Si la respuesta es sí, ¿de qué forma se emplea la MIR en la toma de decisiones?

_____

74. ¿El Programa Presupuestario E002 Drenaje y Alcantarillado cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados?

a) Sí b) No

75. Conoce el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

76. ¿Participó en el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

77. ¿En qué etapa del proceso participó?

Análisis del problema			Determinación de proyectos	
Análisis de involucrados			Diseño de indicadores	
Árbol de problemas y objetivos			Otro:	

78. Se emplea la MIR y su información en la toma de decisiones?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

79. Si la respuesta es sí, ¿de qué forma se emplea la MIR en la toma de decisiones?

_____

80. ¿El Programa Presupuestario E003 Saneamiento cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados?

a) Sí b) No

81. Conoce el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

82. ¿Participó en el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

83. ¿En qué etapa del proceso participó?

Análisis del problema			Determinación de proyectos	
Análisis de involucrados			Diseño de indicadores	
Árbol de problemas y objetivos			Otro:	

84. Se emplea la MIR y su información en la toma de decisiones?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

85. Si la respuesta es sí, ¿de qué forma se emplea la MIR en la toma de decisiones?

_____

86. ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

87. ¿Qué entiende por Gestión para Resultados?

_____

88. ¿Qué entiende por Presupuesto basado en Resultados?

_____

89. ¿Qué entiende por evaluación para el desempeño?

_____

90. ¿Cuál es la importancia en la administración pública de la Gestión para Resultados?

_____

91. ¿Cuál es la importancia en la administración pública del Presupuesto basado en Resultados?

_____

92. Comentarios generales:

_____

_____ _____

Firma del entrevistador **Firma del entrevistado**

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS OPERATIVOS RELACIONADOS CON LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E001 AGUA POTABLE, E002 DRENAJE Y ALCANTARILLADO Y E003 SANEAMIENTO

Fecha de la entrevista: ___/___/2018

Datos del entrevistador:

Nombre completo: _____

I. DATOS DEL ENTREVISTADO

1. Edad: _____ años cumplidos

2. Sexo: a) Masculino b)femenino

3. Grado máximo de estudios:

a) Técnico b) Licenciatura c) Postgrado d) Otro:

4. Indique sus principales funciones

1	
2	

5. Antigüedad en la Entidad:

a) Menos de 1 año b) Entre 1 y 2 años c) Más de 2 años

6. Tiempo que ha estado vinculado con los Programas Presupuestarios evaluados:

a) Menos de 1 año b) Entre 1 y 2 años c) Más de 2 años

II. DISEÑO Y PLANEACIÓN

7. ¿Participó en el diseño y la planeación para la instrumentación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 9)

8. En caso afirmativo, indique las acciones en las que participó:

1	
2	

9. ¿El Programa Presupuestario E001 Agua Potable cuenta con los siguientes elementos?

a) Diagnóstico b) Objetivo c) Delimitción de la población potencial d) Delimitacion de la población objetivo e) Reglas de operación

10. ¿El Programa Presupuestario E002 Drenaje y Alcantarillado cuenta con los siguientes elementos?

Diagnóstico	
Objetivo	
Delimitación de la población potencial	
Delimitación de la población objetivo	
Reglas de Operación	

11. ¿El Programa Presupuestario E003 Saneamiento cuenta con los siguientes elementos?

Diagnóstico	
Objetivo	
Delimitación de la población potencial	
Delimitación de la población objetivo	
Reglas de Operación	

12. ¿Cuál fue el criterio más importante para calificar y priorizar los proyectos de los Programas Presupuestarios evaluados durante la etapa de planeación?

1	
2	

13. ¿Cree usted que el criterio aplicado para la calificación y priorización de los proyectos fue el más adecuado?

a) Sí b) No

14. ¿Considera que los proyectos, implementados en los Programas Presupuestarios evaluados responden a?

	Necesidades de la población	Acuerdos con los Ayuntamientos	El diagnóstico
Sí, totalmente			
Sí, parcialmente			
No			
No sabe			

15. ¿Qué acciones considera que deberían llevarse a cabo para mejorar el diseño y la instrumentación de los proyectos de los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

III. OPERACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E001 AGUA POTABLE, E002 DRENAJE Y ALCANTARILLADO, E003 SANEAMIENTO

16. ¿Cuáles fueron las acciones realizadas para difundir las acciones de los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

17. ¿Considera que las acciones de la difusión fueron suficientes?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

18. ¿Cómo podrían mejorarse la promoción y difusión?

_____

III.1. Operación de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento

19. ¿Conoce cuáles fueron los mecanismos y criterios utilizados para la asignación de los recursos al interior de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí, totalmente b) Sí, parcialmente c) No d) No sabe / No contestó

20. ¿Considera que la asignación de recursos fue correcta?

a) Sí, totalmente b) Sí, parcialmente c) No d) No sabe / No contestó

21. Explique, ¿por qué?

_____

22. ¿Cómo es la relación de la CEAS con organismos u organizaciones relacionadas con los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

23. ¿Cuáles fueron los plazos en que se llevó a cabo la gestión de las acciones de los Programas Presupuestarios evaluados?

	Días
Presentación de la solicitud o proyecto	
Notificación de solicitud o proyecto incompleta	
Segunda fecha de presentación de la solicitud o proyecto	
Notificación de la asignación del presupuesto	

24. ¿Cómo se determinó el monto del presupuesto asignado a los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

25. ¿Considera que el presupuesto asignado durante 2017 a los Programas Presupuestarios evaluados fue suficiente?

a) Sí (pase a la pregunta 27) b) No c) No sabe

26. En caso de No, ¿en cuánto se debería incrementar el presupuesto de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____%

27. En particular, ¿qué renglones del presupuesto de los Programas Presupuestarios evaluados cree usted que deberían fortalecerse?

_____

28. ¿Hubo retrasos en la realización de las acciones o proyectos de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 30)

29. ¿Causas del retraso en la realización de los proyectos o acciones de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

30. ¿Se ejerció el 100% del presupuesto de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí pase a la pregunta 35) b) No

31. En caso de no haberse ejercido todo el presupuesto, ¿cuál es la causa de esto?

_____

32. ¿Los resultados de los Programas Presupuestarios evaluados responden a los objetivos de los mismos?

a) Sí b) No c) No sabe

33. ¿Cuáles fueron los principales problemas operativos de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

34. ¿Qué propone para solucionar estos problemas?

_____

III.2. Control y seguimiento de los Programas Presupuestarios E001 Agua Potable, E002 Drenaje y Alcantarillado y E003 Saneamiento

35. Señale los mecanismos de control y seguimiento implementados en los Programas Presupuestarios evaluados:

1	
2	

36. Con respecto al sistema de control y seguimiento de los Programas Presupuestarios evaluados:

	Sí	No
¿Se encuentra funcionando algún sistema de información?		
En caso negativo, ¿se cuenta con un sistema informático alternativo que cumpla sus funciones?		

37. ¿Cómo califica usted al sistema de supervisión y seguimiento en función de su utilidad para la toma de decisiones oportunas para mejorar la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Malo e) Muy malo

38. ¿Se verifica en campo la correcta realización de las acciones y proyectos de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 40) c) No sabe (pase a la pregunta 40) d) No contestó (pase a la pregunta 40)

39. ¿De qué manera se lleva a cabo la verificación?

_____

40. ¿Qué criterios se utilizaron se utilizaron para evaluar el avance de los proyectos o acciones propuestas para los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

41. ¿Cómo calificaría usted la relación entre los responsables de operar los Programas Presupuestarios evaluados y los usuarios del servicio?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

42. ¿Cómo califica usted la transparencia en el manejo de recursos de los Programas Presupuestarios evaluados y la rendición de cuentas a la sociedad en general?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

IV. ASPECTOS GENERALES

43. ¿Cómo califica el desempeño de las diferentes instancias responsables de la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

44. ¿Cómo califica usted la infraestructura y equipo que se emplea para la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

45. ¿Cómo califica la capacidad del recurso humano que participa en la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

46. ¿Cuáles son los dos principales problemas que enfrentan los operativos para obtener un mejor resultado en la ejecución de los proyectos?

1	
2	

47. A su juicio, ¿cuáles son los dos principales logros de esta administración en la operación de los Programas Presupuestarios evaluados?

1	
2	

48. En su opinión, ¿qué aspectos de los Programas Presupuestarios evaluados deberían fortalecerse para mejorar resultados?

1	
2	

V. OPINIONES SOBRE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E001 AGUA POTABLE, E002 DRENAJE Y ALCANTARILLADO Y E003 SANEAMIENTO

49. ¿Cuál es su opinión acerca de los Programas Presupuestarios evaluados y acciones realizadas por esta administración?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

50. Considera usted que los Programas Presupuestarios evaluados:

a) Deben continuar como están b) Deben continuar con algunos ajustes c) No deben continur

51. ¿Qué modificaciones le haría a los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

52. ¿Cuáles son hoy las principales virtudes o fortalezas de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

53. ¿Cuáles son hoy las principales debilidades de los Programas Presupuestarios evaluados?

_____

VI. APARTADO ESPECÍFICO DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E001 AGUA POTABLE, E002 DRENAJE Y ALCANTARILLADO, E003 SANEAMIENTO

54. ¿Considera que el servicio de los Programas Presupuestarios evaluados cumple las normas y regulaciones vigentes?

a) Sí b) No

55. ¿Por qué?

_____

56. ¿El Programa Presupuestario E001 Agua Potable cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados?

a) Sí b) No

57. Conoce el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

58. ¿Participó en el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

59. ¿En qué etapa del proceso participó?

Análisis del problema			Determinación de proyectos	
Análisis de involucrados			Diseño de indicadores	
Árbol de problemas y objetivos			Otro	

60. Se emplea la MIR y su información en la toma de decisiones?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

61. Si la respuesta es sí, ¿de qué forma se emplea la MIR en la toma de decisiones?

_____

62. ¿El Programa Presupuestario E002 Drenaje y Alcantarillado cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados?

a) Sí b) No

63. Conoce el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

64. ¿Participó en el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

65. ¿En qué etapa del proceso participó?

Análisis del problema			Determinación de proyectos	
Análisis de involucrados			Diseño de indicadores	
Árbol de problemas y objetivos			Otro	

66. Se emplea la MIR y su información en la toma de decisiones?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

67. Si la respuesta es sí, ¿de qué forma se emplea la MIR en la toma de decisiones?

_____

68. ¿El Programa Presupuestario E003 Saneamiento cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados?

a) Sí b) No

69. Conoce el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

70. ¿Participó en el proceso mediante el cual se elaboró la MIR?

a) Sí b) No

71. ¿En qué etapa del proceso participó?

Análisis del problema	
Análisis de involucrados	
Árbol de problemas y objetivos	

Determinación de proyectos	
Diseño de indicadores	
Otro	

72. Se emplea la MIR y su información en la toma de decisiones?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

73. Si la respuesta es sí, ¿de qué forma se emplea la MIR en la toma de decisiones?

_____

74. ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

75. ¿Qué entiende por Gestión para Resultados?

_____

76. ¿Qué entiende por Presupuesto basado en Resultados?

_____

77. ¿Qué entiende por evaluación para el desempeño?

_____

78. Comentarios generales:

_____

_____	_____
Firma del entrevistador	**Firma del entrevistado**

EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE LOS PROGRAMAS DE MODALIDAD "E", DEL EJERCICIO FISCAL 2017, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO

ENCUESTA A POBLACIÓN ABIERTA

PRESENTACIÓN

Buenos días (tardes) mi nombre es _____ y represento a Romero Consultores; somos una firma consultora con más de diez años de experiencia en estudios de evaluación del desempeño de políticas y programas públicos. Actualmente estamos realizando una evaluación del desempeño, la cual contempla los servicios de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y Saneamiento de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (CEAS) del Estado de Tabasco. ¿Me permitiría usted realizarle una breve encuesta para conocer su opinión sobre este tema? Su opinión es muy importante para nosotros.

Le recuerdo que los datos que nos proporcione son confidenciales y estarán protegidos en todo momento, y no serán utilizados con ningún otro fin que el de la evaluación externa del desempeño de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (CEAS) del Estado de Tabasco.

¡Gracias!

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Municipio:
- **1.1. Clave INEGI:**
- **1.2. Nombre oficial:**

2. Localidad:
- **2.1. Clave INEGI:**
- **2.2. Nombre oficial:**

3. Identificación de la vivienda:
- **3.1. Calle:**
- **3.2. Número exterior:**
- **3.3. Número interior:**
- **3.4. Colonia o sector:**
- **3.5. Referencia de ubicación:**

. Identificación del encuestado:
- **4.1. Nombre:**
- **4.2. Apellido paterno:**
- **4.3. Apellido materno:**
- **4.4. Sexo:**
- **4.5. Edad:**
- **4.6. Ocupación:**

II. CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA

1. La vivienda que habita es:

a) Propia b) Rentada c) Familiar d) Prestada e) Otro:

2. ¿De qué material son la mayoría de los muros de la vivienda?

a) Block b) Lámina c) Madera / ceto d) Cartón / plástico e) Otro:

3. ¿De qué material son la mayoría de los pisos de la vivienda?

a) Mosaico b) Cemento c) Madera d) Tierra e) Asfalto

4. ¿De qué material es el techo de la vivienda?

a) Losa b) Lámina c) Teja d) Cartón e) Palma

5. ¿Cuántos cuartos tiene su vivienda? Contando la cocina, no se cuentan los pasillos ni baños

a) 01 b) 02 c) 03 d) 04 e) Más de 4

6. ¿Cuántos cuartos se usan para dormir?

a) 01 b) 02 c) 03 d) 04 e) Más de 4

III. CARACTERÍSTICAS DE LOS HABITANTES DE LA VIVIENDA

7. ¿Cuántas personas, incluyéndolo a usted, viven de forma regular en la vivienda (duermen 3 o más noches a la semana)?

_____ personas

8. ¿Todos comparten el gasto para comer? Es decir, todos comen de la misma olla.

a) Sí (pase a la pregunta 10) b) No

9. ¿Cuántos grupos de personas hay en la vivienda que no comparten el gasto para comer?

a) 01 b) 02 c) 03 d) 04 e) Más de 4

10. ¿Quién es el jefe del hogar? Es decir, quién toma las decisiones importantes en el hogar.

a) Hombre b) Mujer c) Ambos

11. Su hogar es de tipo:

a) Unipersonal b) Familiar c) No familiar

12. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado del hogar?

$ _____

13. ¿Cuántos de los habitantes de la vivienda trabajan y reciben un ingreso por su trabajo?

a) 01 b) 02 c) 03 d) 04 e) Más de 4

IV. SERVICIO DE AGUA POTABLE

14. ¿Su vivienda tiene agua potable de?

a) No tiene b) De río, arroyo o laguna c) Un pozo d) Red pública e) De pipa o llave pública

15. ¿Con qué frecuencia recibe el servicio de agua en su casa?

a) 1 a 2 días b) 3 a 4 días c) 5 a 6 días d) Permanente e) Variable

16. ¿La presión con que llega el agua a su casa es?

a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Pésima

17. ¿El agua de la red pública que llega a su casa es de color?

a) Incolora b) Turbia c) Chocolate d) Otro:

18. ¿Para qué usa el agua de la red pública de su casa?

a) Limpieza b) Aseo personal c) Cocinar d) Tomar e) Otro:

19. ¿Le da usted algún tratamiento adicional al agua que llega de la red pública?

a) Sí b) No

Si la respuesta fue Sí, diga cuál:

_____

20. ¿En los últimos tres meses el agua le ha faltado por más de 2 días?

a) Sí b) No c) No sabe d) No contestó

21. Para consumo humano en la vivienda:

a) Toman agua de la llave b) Compran agua purificada c) Otro:

22. Considera usted que el servicio de agua potable, con respecto al año anterior, fue:

a) Mejoró b) Permaneció igual c) Empeoró

23. ¿Alguna vez ha hecho un reporte o queja por el servicio?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 27)

24. El trato que recibió al hacer su reporte fue:

a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Pésimo

25. ¿Atendieron su reporte positivamente, le resolvieron el problema?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 27)

26. El tiempo que tardaron en dar solución a su reporte fue:

a) Menor a 1 día b) 1 a 3 días c) 4 a 5 días d) Más de 5 días e) Nunca resolvieron el problema

27. ¿Con qué frecuencia se presentan fugas de agua en su localidad o colonia?

a) Siempre hay b) Frecuentemente c) No es frecuente d) No hay

28. ¿Qué tiempo se tarda en reparar las fugas?

a) 1 día b) 2 a 4 días c) 5 a 8 días d) Más de 8 días e) Nunca resuelven el problema

29. ¿Qué calificación le daría al servicio de agua potable del 0 al 10?

_____

30. ¿Usted cuenta con contrato y medidor para el pago del servicio de agua potable?

a) Sí b) No

31. ¿Está al corriente en el pago del servicio?

a) Sí b) No

32. ¿A cuánto asciende el monto del pago por el servicio de agua potable mensualmente?

a) Menos de $200.00 b) Entre $200.00 y $500.00 c) Más de $500.00

33. ¿Considera usted justo el monto que paga por el servicio de agua potable?

a) Sí, totalmente b) Sí, parcialmente c) No

34. ¿Estaría dispuesto a pagar más por el servicio de agua potable si este mejora su calidad?

a) Sí, totalmente b) Sí, parcialmente c) No

V. SERVICIO DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO

35. ¿La vivienda tiene servicio sanitario?

a) No b) Cuenta con hoyo negro c) Cuenta con letrina d) Cuenta con retrete o excusado

36. ¿El sanitario tiene agua?

a) No b) Se le echa agua con cubeta c) Tiene conexión de agua

37. ¿Cuenta con drenaje?

a) No b) Conectado a fosa séptica c) Conectado a red pública d) Conectado a barranca o grieta e) Conectado a un río o laguna

38. El servicio de drenaje es:

a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Pésimo

39. El servicio de alcantarillado es:

a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Pésimo

40. ¿Qué tan frecuente falla la red de drenaje?

a) Frecuentemente b) Regularmente c) Ocasionalmente d) Nunca falla

41. ¿Con qué frecuencia se inundan las vialidades en su colonia o localidad?

a) Frecuentemente b) Regularmente c) Ocasionalmente d) Nunca falla

42. ¿Cuál considera usted que es la causa de que la red de drenaje y alcantarillado no funcione correctamente?

_____

43. ¿Qué debería hacer la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento para dar un mejor servicio?

_____

44. ¿Qué deberían hacer los comercios y empresas para contribuir al mantenimiento de la red de drenaje y alcantarillado?

_____

45. ¿Qué deberían hacer los ciudadanos para contribuir al mantenimiento de la red de drenaje y alcantarillado?

_____

46. ¿Alguna vez ha hecho un reporte o queja por el servicio?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 50)

47. El trato que recibió al hacer su reporte fue:

a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo e) Pésimo

48. ¿Atendieron su reporte positivamente, le resolvieron el problema?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 50)

49. El tiempo que tardaron en dar solución a su reporte fue:

a) Menor a 1 día b) 1 a 3 días c) 4 a 5 días d) Más de 5 días e) Nunca resolvieron el problema

50. ¿Con qué frecuencia se presentan fugas de aguas negras, azolve u obstrucción del drenaje en su localidad o colonia?

a) Siempre hay b) Frecuentemente c) No es frecuente d) No hay

51. ¿Qué tiempo se tarda en reparar las fugas o desperfectos?

a) 1 día b) 2 a 4 días c) 5 a 8 días d) Más de 8 días e) Nunca resuelven el problema

VI. SERVICIO DE SANEAMIENTO

52. ¿Su vivienda tiene conexión con el sistema de desagüe?

a) Sí b) No (pase a la pregunta 54)

53. ¿Paga alguna cuota por este servicio?

a) Sí b) No

54. ¿Su vivienda dispone de una letrina, alcantarillado o desagüe?

a) Sí (pase a la pregunta 57 b) No

55. ¿Estaría interesado en contar con letrina, alcantarillado o desagüe?

a) Sí b) No

56. ¿Cuánto pagaría al mes por tener letrina, alcantarillado o desagüe?

$ _____

57. ¿Su comunidad o localidad cuenta con un sistema de eliminación de excretas?

a) Sí | b) No (pase a la pregunta 61) | c) No sabe (pase a la pregunta 61) | d) No contestó (pase a la pregunta 61)

58. ¿Qué tipo de sistema de eliminación de excretas utilizan las familias de su comunidad?

a) Sistema de alcantarillado | b) Arrastre hidráulico con tanque séptico | c) Arrastre hidráulico con biodigestor | d) Ecológico o compostera | e) Compostaje continuo | g) Hoyo seco ventilado | f) Otro:

59. ¿Las familias que habitan en las viviendas pagan por el sistema de eliminación de excretas?

a) Sí | b) No | c) No sabe | d) No contestó

60. ¿Cuándo fue la última intervención en mejoramiento, ampliación y/o rehabilitación del sistema de saneamiento?

a) Año: | b) No sabe | c) No contestó

61. ¿Dónde realiza la disposición de excretas?

a) Inodoro | b) Letrina | c) Pozo ciego | d) Campo abierto | e) Otro:

62. ¿Cada cuánto tiempo se supervisa el sistema de saneamiento?

a) Cada més | b) Cada 2 meses | c) Cada 3 meses | d) Cada 4 meses | e) Más de 4 meses | g) No sabe | f) No contestó

63. ¿Percibe malos olores provenientes del sistema de saneamiento?

a) Sí | b) No (fin de la encuesta) | c) No sabe (fin de la encuesta) | d) No contestó (fin de la encuesta)

64. Cuando aparecen malos olores, ¿cuánto tiempo tardan en darle solución?

a) 1 día | b) 2 a 4 días | c) 5 a 7 días | d) Nunca lo solucionaron | e) No sabe | g) No contestó

Gobierno del Estado de Tabasco

Tabasco cambia contigo

CEAS
Comisión Estatal de Agua y Saneamiento

AV. PASEO DE LA SIERRA #402 COL. REFORMA
C.P. 86080, VILLAHERMOSA, TABASCO, MX.