Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

"Estudio en la duda. Acción en la fe"

División Académica de Ciencias Económico Administrativas

División Académica de Ciencias Básicas

Centro somos todos

H. Ayuntamiento 2016-2018

Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados de la Evaluación de Desempeño del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable del Ejercicio 2016 Establecido en el Programa Anual de Evaluación 2017

Informe Final

E001 Servicio de Agua Potable

AYUNTAMIENTO DE CENTRO 2016-2018

Presidenta Municipal
Casilda Ruíz Agustín
Dirección de Programación
Alejandro Brown Bocanegra - *Coordinador de la Unidad de Evaluación del Desempeño*
Subdirección de Planeación
Francisco Humberto Mendoza Araiza
Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento
Benjamín Adalberto Quiles León
Unidad de Informática
Edgar Zapata Garrido - *Enlace para la Evaluación*

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

Rector
Dr. José Manuel Piña Gutiérrez

Director de la División Académica de Ciencias Económico Administrativas
Dr. Lenín Martínez Pérez
Cuerpo Académico: Análisis Organizacional y Gestión para el Desarrollo
Dr. Jorge Alberto Rosas Castro - *Coordinador de la Evaluación*
Dra. Fabiola de Jesús Mapén Franco - *Enlace*
Dr. Carlos Alberto Rodríguez Garza - *Enlace*

Director de la División Académica de Ciencias Básicas
Dr. Gerardo Delgadillo Piñón
Coordinador Responsable de la Investigación de Campo para conocer la Percepción Ciudadana
Dr. Fidel Ulín Montejo

En Colaboración con
Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa
División de Ciencias Sociales y Humanidades
Dr. Germán Vargas Larios

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Dr. Arturo Hernández Magallón

Índice

Resumen Ejecutivo 6

Introducción 10

I. Antecedentes y Justificación de la Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora 12

1.1. Antecedentes 12

1.2. Justificación 13

II. Análisis de la Información Fuente de los Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable Derivados del Informe de Evaluación Específica de Operación y Resultados de los Fondos III y IV Ramo General 33 del Ejercicio Fiscal 2016 14

2.1. Método de Análisis para la Revisión de los Aspectos Susceptibles de Mejora 14

2.2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones Derivadas del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016 17

2.2. Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016 20

2.3. Posición Institucional del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable Elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento 21

III. Revisión del Documento de Posición Institucional 25

3.1. Cuantificación de las Acciones de Mejora Clasificadas 25

3.2. Determinación de los ASM No Clasificados 26

IV. Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora 27

4.1. Instrumentos de Trabajo 28

4.2. Revisión y Evaluación de las Acciones Derivadas de los Aspectos Susceptibles de Mejora 34

4.2.1. Revisión de la clasificación de las acciones de mejora. 34

4.2.2. Contribución de los Aspectos Susceptibles de Mejora específicos e institucionales a la mejora de la gestión. 36

4.2.3. Evaluación de los resultados de las acciones de mejora en el Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable mediante el nivel alcanzado por el SAS según la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora (CONEVAL y SHCP). 37

4.2.3.1. Resultado de la evaluación. **.....42**

4.2.3.2. Restricciones de la evaluación **42**

4.3. Evaluación de la Calidad de las Evidencias de las Acciones de Mejora 45

4.3.1. Evaluación de la acción de mejora: "Actualización de la MIR del Programa Presupuestario E001 a través de un grupo de personas que pertenecen el Departamento de Planeación del SAS". 46

4.3.1.1. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable. 46

4.3.1.1.1. Definición y descripción del problema. 47

4.3.1.1.2. Análisis de involucrados. 48

4.3.1.1.3. Árbol de problemas. 50

4.3.1.1.4. Árbol de objetivos. 51

4.3.1.1.5. Estructura analítica del programa presupuestal. 52

4.3.1.1.6. Matriz de Marco Lógico. 54

4.3.2. Evaluación de la acción de mejora: "Actualización del Manual de Organización con todos los puestos y funciones, actualizar el Manual de Procedimientos con formatos y sistemas utilizados, congruentes con la actividad desempeñada". 76

4.3.2.1. Evaluación del Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento. **76**

4.3.2.2. Evaluación del Manual de Procedimientos del Sistema de Agua y Saneamiento. **77**

4.3.3. Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles de Mejora constatando la existencia de las evidencias. 80

V. Recomendaciones para Consolidar la Calidad de los Resultados de las Acciones Para la Atención a los Aspectos Susceptibles de Mejora 81

Índice de Tablas

Tabla 1 Clasificación de las acciones de mejora. 15
Tabla 2 Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones. 17
Tabla 3 Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable. 20
Tabla 4 Revisión del Documento de Posición Institucional elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento con relación a las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como a los Aspectos Susceptibles de Mejora. 25
Tabla 5 Acciones de Mejora no considerados en el Documento de Posición Institucional. 26

Tabla 6 Documento de Trabajo del Programa: E001 Servicio de Agua Potable. ASM Específicos. 28
Tabla 7 Avance del Documento de Trabajo del Programa: E001 Servicio de Agua Potable. ASM Específicos. 30
Tabla 8 Documento Institucional del Programa: E001 Servicio de Agua Potable. ASM Institucionales....32
Tabla 9 Avance del Documento Institucional del Programa: E001 Servicio de Agua Potable. ASM Institucionales....33
Tabla 10 Resultado del comparativo del Documento de Trabajo Específico y Documento de Trabajo Institucional respecto al Documento de Posición Institucional. 34
Tabla 11 Aspectos Susceptibles de Mejora que no fueron considerados en los Instrumentos de Trabajo Específico e Institucional. 35
Tabla 12 Contribución de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales a la mejora de la gestión. 36
Tabla 13 Evaluación de los avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos. 37
Tabla 14 Evaluación de los avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Institucionales. 40
Tabla 15 Resumen de la evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales. 41
Tabla 16 Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora. 42
Tabla 17. Evaluación del cumplimiento del Marco Normativo de la Construcción de la MML o MIR del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable. 67
Tabla 18 Evaluación de la lógica vertical de la MML o MIR del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable. 68
Tabla 19 Evaluación de la lógica horizontal de la MML o MIR del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable. 70
Tabla 20 Evaluación del Manual de Organización respecto a la prestación del servicio de agua potable. 76
Tabla 21 Evaluación del Manual de Procedimientos respecto a la prestación del servicio de agua potable. 77
Tabla 22 Comparación de los procedimientos definidos para el servicio de agua potable con las actividades correspondientes a este programa presupuestario. 78
Tabla 23 Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles de Mejora constatando la existencia de las evidencias 80
Tabla 24 Integración de las recomendaciones para consolidar la calidad de los resultados de las acciones para la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora. 82

Anexos 84

Anexo I. Formatos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora hasta su Finalización 84

Anexo II. Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento 87

Anexo III. Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento 87

Anexo IV. Resumen de la Encuesta de Calidad Realizada por el Sistema de Agua y Saneamiento 88

Anexo V. Cuestionarios de la Encuesta de Calidad Realiza por el Sistema de Agua y Saneamiento 89

Anexo VI. Constancia de Participación en el Curso-Taller para el Rediseño de las Matrices de Indicadores para Resultados y Evidencia Fotográfica 90

VI. Bibliografía 94

Resumen Ejecutivo

Para llevar a cabo la revisión y evaluación de las acciones de mejora y las evidencias correspondientes, mediante las cuales se atendieron los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la evaluación específica de desempeño realizada a la ejecución en 2016 del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable llevada a cabo en 2017, se analizaron dos apartados del informe final: 1) las recomendaciones contenidas en el FODA y 2) los ASM; 3) el documento de posicionamiento institucional generado por los servidores públicos responsables del servicio de agua potable del Sistema de Agua y Saneamiento (SAS) del Gobierno del Municipio de Centro; y 4) las acciones programadas y emprendidas para atender los ASM, descritas en los instrumentos de trabajo y seguimiento específico e institucional.

De esta forma se cuantificaron 14 ASM, 11 de ellos clasificados, de los cuales cinco son específicos, cuatro institucionales y dos intergubernamentales; y tres ASM no fueron clasificados. Adicionalmente la Coordinación del SAS propuso dos acciones de mejora no derivados de los ASM.

Los tres ASM no considerados en el documento de posición institucional fueron:

1) Vigilar la correcta aplicación de la normatividad
2) Fortalecer la capacitación orientada al nuevo marco jurídico en materia de gasto federalizado (p. e.: Ley de disciplina financiera)
3) Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales

Así, de los 11 ASM clasificados, se programaron cuatro para implementación y seguimiento, tres específicos y uno institucional, quedando siete sin programar, dos ASM específicos, tres

institucionales y dos intergubernamentales. Los ASM no considerados en los instrumentos de trabajo específico e institucional fueron:

Específico:

1) Formalizar la publicación de los indicadores de resultados
2) Emitir un documento para el programa presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo

Institucional:

1) El área responsable de la coordinación del SED, deberá emitir lineamientos y vigilar su correcta aplicación para que los instrumentos de planeación sean consistentes durante todo el ciclo presupuestal.
2) Promover la integralidad de los sistemas informáticos, con permisos de acceso a la información bien definidos pero que permitan a la alta gerencia contar con información de mejor calidad para el seguimiento, control y toma de decisiones.
3) Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable.

Finalmente se programaron e implementaron cuatro ASM cuya evaluación respecto a su logro fue del 100% en virtud de que las acciones de mejora impulsadas para atenderlos fueron realizadas en su totalidad, obteniendo por ello una calificación de cinco puntos, considerada como alta, según el modelo sintético de evaluación del desempeño, emitido por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP.

De las cuatro acciones de mejora programadas e implementadas, por las características de las evidencias, se constató que se realizaron: 1) los instrumentos de trabajo específico e institucional

para la programación y seguimiento de las acciones de mejora (ver anexo 1), el curso de capacitación en construcción de indicadores, acción que permitió lograr el diseño de la MIR del Programa Presupuestario (acción de mejora 1), mediante las constancias de participación y las fotografías (ver anexo 6), en tanto que para las otras tres acciones de mejora, se evaluó la calidad de las evidencias, derivándose las recomendaciones que se presentan a continuación.

Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable.

1) Elaborar las fichas técnicas de los indicadores de desempeño.
2) Identificar e incluir en la MIR los Medios de Verificación para cada uno de los indicadores de desempeño de tal manera que se determinen las fuentes de información para alimentar los datos de cada una de las variables.
3) Sistematizar la información para cuantificar cada una de las variables y realizar el cálculo de los indicadores de desempeño
4) **Nivel FI**N: Incluir el método de cálculo, mejorar la claridad del indicador, determinar la línea base, incorporar la unidad de medida de la meta.
5) **Nivel Propósito:** Mejorar la claridad del indicador, el método de cálculo es incorrecto, no se indica el medio de verificación, no se indica la línea base, la unidad de medida de la meta es incorrecta.
6) **Nivel Componente 1:** No se indica la línea base, la unidad de medida de la meta es incorrecta.
7) **Nivel Componente 2**: Incluir el método de cálculo, el indicador no es claro, no es monitoreable, no está definido, no indica el periodo de medición, ni la línea base, la meta

se indica pero no es confiable. Debiera cambiarse el componente por la Prestación del Servicio de Agua Potable.

8) **Nivel actividad:** Mejorar la identificación de cada una y determinar si permiten el logro de los componentes, superar las debilidades identificadas en la Tabla 19 y analizar la evaluación descrita en la Tabla 22, que vincula a los procedimientos para la prestación del servicio de agua potable con el nivel de actividades de la MIR.

Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento

Los flujos de toma de decisiones, de información y control no se especifican en las funciones, ni en las interacciones descritas en el perfil del puesto, se requiere mejorar la descripción de las funciones, incorporando las actividades técnicas que se realizan en el proceso para la prestación del servicio de agua potable y atender la evaluación de la Tabla 20.

Manual de Procedimientos del Sistema de Agua y Saneamiento

El origen de las actividades en los procedimientos de reparación de fuga de agua potable y mantenimiento de equipos dosificadores de reactivos, derivan de la solicitud ciudadana y de reportes de fallas, ambos procedimientos debieran integrarse en el Programa de mantenimiento preventivo de la red de agua potable. Esta misma situación se observa en el procedimiento para el suministro de materia prima para el tratamiento y potabilización del agua, debiera sistematizarse el suministro mediante un Programa de adquisiciones que se derive de la adecuada programación y control de las existencias de los insumos y reactivos químicos. Revisar la evaluación de la Tabla 22.

Introducción

El informe de la revisión y evaluación de las acciones de mejora y las evidencias correspondientes, mediante las cuales se atendieron los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la evaluación específica de desempeño realizada, respecto a la ejecución en 2016 del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable llevada a cabo en 2017, comprende cinco apartados.

En el primer apartado se explican los antecedentes y justificación de la revisión y evaluación de los ASM del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable, los cuales parten de los términos de referencia del Programa Anual de Evaluación 2017, en el que se dio prioridad a la evaluación del desempeño de aquellos programas y proyectos financiados con recursos provenientes del Ramo General 33, tanto de las Aportaciones para la Infraestructura Social (Fondo III), como de las Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (Fondo IV).

La pertinencia de la revisión y evaluación a las acciones de mejora y evidencias que permitieron atender y superar los ASM, consiste en la oportunidad que la Coordinación del SAS tendrá para mejorar tanto la operación del Pp E001 Servicio de Agua Potable, como la gestión del propio organismo para satisfacer las necesidades de agua potable de la población del Municipio de Centro, Tabasco.

En el segundo apartado, se analizan los apartados fuente que describen los ASM que deberán ser atendidos, iniciando por una explicación del método de análisis para la revisión de los ASM, mediante el cual la Coordinación del SAS seleccionó los ASM y los clasificó en específicos, institucionales e intergubernamentales.

Por su parte en el apartado tres, mediante la revisión del documento de posición institucional, se identifican los ASM y las acciones de mejora programadas e implementadas para atenderlos, determinándose cuatro acciones de mejora realizadas, respecto a su ejecución resultó con una evaluación alta equivalente al 100%. Sin embargo, quedaron 10 ASM sin atender, tres de ellos no clasificados y de los 11 clasificados, siete quedaron sin programarse.

El apartado cuatro se inicia la revisión y evaluación de las acciones de mejora programadas e implementadas para atender cuatro de los ASM, se destacan primero la calificación alta por su cumplimiento al 100%, pero también se determina como restricción el hecho de que para siete ASM no se determinaron acciones de mejora a realizar.

Finalmente, la evaluación de la calidad a las acciones de mejora consistentes en la construcción de la MIR del Pp E001 Servicio de Agua Potable, así como del Manual de Organización y del Manual de Procedimientos, derivaron en las 16 recomendaciones para mejorar la operación tanto del Programa Presupuestario como de la gestión de la Coordinación del SAS, particularmente de la Subcoordinación de operación, se describen en el apartado cinco de este informe.

I. Antecedentes y Justificación de la Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora

1.1. Antecedentes

Los Términos de Referencia del Programa Anual de Evaluación 2017 del gobierno del Municipio de Centro, establecieron como prioridad evaluar el desempeño de los programas presupuestarios que recibieron durante el ejercicio 2016 financiamiento de los fondos del Ramo General 33, tanto de las Aportaciones para la Infraestructura Social (Fondo III), como de las Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (Fondo IV). Tal es el caso del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable, que durante 2017 se evaluó mediante una evaluación específica de operación, y resultados.

De esta evaluación se derivan los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) cuya revisión y evaluación se realiza en este documento, a partir de los Términos de Referencia y del Programa Anual de Evaluación 2018, los cuales precisan que "las dependencias responsables de los programas presupuestarios evaluados en el PAE 2017", formalizaron los compromisos de las acciones a realizar para superar los ASM señalados en la evaluación del desempeño 2017.

De esta manera, el objetivo es evaluar la implementación de los ASM, verificar la consistencia probatoria de los avances logrados por las dependencias responsables de llevar a cabo las acciones, mediante la revisión de la evidencia documental, y en los casos que se posible determinar la calidad de los resultados de los trabajos o procedimientos realizados.

1.2. Justificación

La revisión y evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora que se derivan de las evaluaciones de desempeño realizadas en años anteriores, es útil y pertinente porque permite corroborar que las acciones programadas para superar los aspectos de la operación y resultados observados por la entidad evaluadora, respecto a la ejecución de los proyectos correspondientes y al ejercicio de los recursos asignados, se han llevado a cabo y se han concluido, mejorando los procesos de operación para alcanzar el logro de las metas y resultados previstos. En este sentido también se evalúa la calidad de las acciones realizadas mediante la revisión de las evidencias presentadas por las unidades responsables.

II. Análisis de la Información Fuente de los Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable Derivados del Informe de Evaluación Específica de Operación y Resultados de los Fondos III y IV Ramo General 33 del Ejercicio Fiscal 2016

2.1. Método de Análisis para la Revisión de los Aspectos Susceptibles de Mejora

Con la finalidad de revisar las acciones emprendidas por el Sistema de Agua y Saneamiento del Municipio de Centro para atender los Aspectos Susceptibles de Mejora determinados en la Evaluación del Desempeño Específica de Operación y Resultados de los Fondos III y IV Ramo General 33 del Ejercicio Fiscal 2016, se analizaron tres documentos:

1) Las fortalezas, retos y recomendaciones derivadas del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable en 2017 respecto al Ejercicio fiscal 2016.
2) Los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016.
3) La Posición Institucional del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento.

El análisis consistió en determinar qué acciones de mejora fueron seleccionadas por el Sistema de Agua y Saneamiento y clasificadas en: Aspectos Específicos, Aspectos Institucionales, Aspectos Interinstitucionales y Aspectos Intergubernamentales, y revisar si las acciones de mejora fueron programadas para su implementación en los instrumentos de trabajo respectivos, mismos que adicionalmente permiten su seguimiento.

Otro propósito del análisis es revisar es identificar la orientación de las acciones de mejora, si impactarán en la calidad de los bienes y servicios que presta el Sistema de Agua y Saneamiento, o bien si incrementarán la efectividad de éste organismo, o si coadyuvarán a minimizar los costos de operación del referido Sistema de Agua y Saneamiento.

Para facilitar el análisis, se optó por subrayar con colores las acciones de mejora contenidas en los tres documentos antes descritos para identificar su clasificación, como se muestra a continuación:

Tabla 1
Clasificación de las acciones de mejora.

Clasificación de las Acciones de Mejora
• Específicas
• Institucionales
• Interinstitucionales
• Intergubernamentales
Nota: Para efecto de la contabilización de las acciones de mejora precisadas por la empresa evaluadora tanto en las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como en los Aspectos Susceptibles de Mejora, las acciones determinadas tanto en las recomendaciones como en los ASM se cuentan una sola vez y para identificarlos se escriben en letra cursiva.
• Adicionalmente se identificaron acciones de mejora propuestas por el Sistema de Agua y Saneamiento que no se derivan ni de las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones ni de los Aspectos Susceptibles de Mejora.

Fuente: Elaboración propia con base en el Mecanismo Para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados de Informes y Evaluaciones a los Programas Presupuestarios de la Administración Pública federal.

De esta forma en las tablas que se presentan a continuación se identifican las acciones de mejora propuestas por la empresa evaluadora, comentadas y analizadas por el personal del Sistema de Agua y Saneamiento, con la finalidad de determinar si todas las acciones de mejora derivadas de las recomendaciones y de los Aspectos Susceptibles de Mejora fueron clasificados y atendidos por

el Sistema de Agua y Saneamiento en los documentos de trabajo para el seguimiento respectivo y así poder realizar la revisión y evaluación correspondiente.

Mediante este método de análisis, las acciones de mejora que quedaron sin subrayar tanto en la Tabla 2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones como en la Tabla 3. Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable, son aquellas acciones no clasificadas en el documento de Posición del Sistema de Agua y Saneamiento y en consecuencia no consideradas en los instrumentos de trabajo.

2.2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones Derivadas del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016

Tabla 2
Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones.

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

Aspectos de la evaluación	Debilidades / Amenazas	Recomendaciones
Planeación	**Debilidades:** Se minimiza la importancia de que la planeación sea consistente a través de todo el ciclo presupuestal. **Amenaza:** Las auditorías de Sistemas de Evaluación del Desempeño pueden generar modificaciones en el marco normativo municipal.	• *Fortalecer la capacitación en materia de Planeación estratégica.* • *La MIR debe ser un instrumento de seguimiento y evaluación durante todo el ciclo presupuestal, actualmente se encuentra desvinculado de la programación y ejecución de los proyectos que integran el programa.*
Operación	**Debilidad:** Insuficientes recursos para dar respuesta a las múltiples demandas sociales, así como contingencias como inundaciones. **Amenaza:** La evaluación de la política social puede endurecer los criterios para la operación del servicio.	• Redireccionar mayores recursos municipales a la operación y mantenimiento del servicio de agua potable. • Mantener una vigilancia sobre los criterios de selección de los proyectos para que no sean gastos simplemente operativos.
Seguimiento y control	**Debilidad:** Existe una alta probabilidad de generar datos inconsistentes debido a la gran cantidad de sistemas de seguimiento y control. **Amenaza:** La SHCP puede endurecer los criterios del gasto federalizado con el fin de evitar gastos innecesarios.	• *Promover la integralidad de los sistemas informáticos, con permisos de acceso a la información bien definidos pero que permitan a la alta gerencia contar con información de mejor calidad para la toma de decisiones.*

Aspectos de la evaluación	Debilidades / Amenazas	Recomendaciones
Resultados	**Debilidad:** Existe inconsistencia entre los indicadores de la MIR, la MML, los objetivos del PMD y los establecidos en el presupuesto de egresos. **Amenaza:** Los lineamientos del Ramo General 33 pueden provocar que los gastos realizados actualmente para la operación del servicio de agua potable no se puedan realizar, agudizando la problemática de recursos.	• Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable. • *Aumentar la capacitación en Materia de Planeación Estratégica.* • *Incentivar la adopción del Presupuesto basado en Resultados, considerando el ciclo presupuestario a partir de la definición de la MIR para alcanzar resultados.*

Fuente: Informe de Evaluación Específica de Operación y Resultados Fondos III y IV Ramo General 33 Ejercicio Fiscal 2016.

2.2. Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016

Tabla 3
Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable.

Tema de evaluación	Aspecto Susceptible de Mejora
Planeación y orientación a resultados	• *Establecer un programa de capacitación a las áreas estratégicas encargadas del ciclo presupuestal en materia de Planeación Estratégica y Presupuesto basado en Resultados, haciendo énfasis en la Metodología del Marco Lógico.* • El área responsable de la coordinación del SED, deberá emitir lineamientos y vigilar su correcta aplicación para que los instrumentos de planeación sean consistentes durante todo el ciclo presupuestal.
Cobertura y focalización	• Emitir un documento para el programa presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo.
Operación del programa	• *Establecer lineamientos específicos para la operación del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS.*
Seguimiento y control	• *Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control.*
	• *Establecer lineamientos específicos para el seguimiento y control del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS.*
MIR	• *Fortalecer la capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.*
	• Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales.

Fuente: Informe de Evaluación Específica de Operación y Resultados Fondos III y IV Ramo General 33 Ejercicio Fiscal 2016.

2.3. Posición Institucional del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable Elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento[1]

"Como resultado de la revisión del Informe Final de la Evaluación Específica de Desempeño 2016, se reciben de parte del evaluador externo las siguientes recomendaciones:

- *Programa E001 Servicio de Agua Potable*
    - *Fortalecer la capacitación de Presupuesto Basado en Resultados y Planeación Estratégica.*
    - *Articular la planeación con las siguientes etapas del ciclo presupuestario.*
    - *Actualizar la cobertura, reglas de operación y población objetivo en los programas presupuestarios, para trabajar en un enfoque de resultados.*
    - *Mantener actualizados los manuales de Organización y de Procedimientos, así como reglamentos internos.*
    - *Mejor control y seguimiento en la operación de los programas presupuestarios, con mejores lineamientos y formatería estándar.*
    - *Redireccionar mayores recursos económicos municipales al servicio de agua potable y mantener mayor vigilancia sobre dichos proyectos, para que no simplemente sean gastos operativos.*
    - *Generar y promover la integridad de los sistemas informáticos.*
    - *Integrar los proyectos de los programas presupuestarios a las Matrices de Indicadores de Resultados.*

[1] Se transcribe parte del documento "Posición Institucional el Sistema de Agua y Saneamiento a las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la Evaluación al Desempeño realizada en 2017 del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable del ejercicio 2016.

- *Generar evidencia de los indicadores y publicarlos.*
- *Generar mejores incentivos para el pago del servicio de agua potable.*
- *Generar mecanismos propios para el registro de la satisfacción del usuario. El levantamiento realizado en una muestra refleja un índice de satisfacción arriba del 70%.*
- *Tratar a los Aspectos Susceptibles de Mejora de una manera especial, que formen parte del trabajo cotidiano y se les dé seguimiento con formatearía estándar.*

Las recomendaciones realizadas por la empresa AMPACET, que son muy repetitivas en todos los programas evaluados, se encuentran debidamente justificadas, pero de manera muy general, sin embargo, serán tomadas en cuentan para mejorar sobre todo en la parte de la planeación y nos permitirán en su totalidad, realizar mejoras sustanciales a los mismos.

El criterio que se tomó, para clasificar las recomendaciones emitidas, en el programa evaluado, será el siguiente:

Comentarios específicos:

- *Actualizar la cobertura, reglas de operación y población objetivo en el programa presupuestario, para trabajar en un enfoque de resultados.*
- *Mantener actualizados los manuales de Organización y de Procedimientos, así como reglamentos internos.*
- *Mejor control y seguimiento en la operación del programa presupuestario, con mejores lineamientos y formatería estándar.*
- *Integrar los proyectos del programa presupuestario a las Matrices de Indicadores de Resultados.*

- *Generar evidencia de los indicadores y publicarlos.*
- *Generar mecanismos propios para el registro de la satisfacción del usuario y de instancias reguladoras.*
- *Tratar a los Aspectos Susceptibles de Mejora de una manera especial, que formen parte del trabajo cotidiano y se les dé seguimiento con formatería estándar.*

Institucionales:

- *Fortalecer la capacitación de Presupuesto Basado en Resultados y Planeación Estratégica.*
- *Articular la planeación con las siguientes etapas del ciclo presupuestario.*
- *Generar y promover la integridad de los sistemas informáticos.*
- *Generar mejores incentivos para el pago.*

Intergubernamentales:

- *Redireccionar mayores recursos económicos estatales y federales, al servicio de agua potable, además de mantener mayor vigilancia sobre dichos proyectos, para que no simplemente sean gastos operativos.*

Bajo este contexto, se emite la siguiente posición institucional con respecto al Informe Final de la evaluación:

El Sistema de Agua y Saneamiento considera que el equipo evaluador realizó un gran esfuerzo para analizar objetivamente los diversos programas, Sin embargo, se considera pertinente tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. *Los programas presupuestales del 2016, fueron creados por otra Administración, por lo que su seguimiento y alineación a la operación actual ha sido de mucho esfuerzo, al igual que los indicadores, matrices de resultados y aspectos susceptibles de mejora.*
2. *Los manuales de organización fueron actualizados en el 2016 y seguirán siendo actualizados continuamente.*
3. *En cuanto a la operatividad y la calidad de los servicios prestados interviene mucho la parte económica, aunque no descartamos algunas estrategias para una mejora continua.*
4. *La creación, adquisición o modificación de sistemas de información se realiza de manera centralizada, al igual que los incentivos de pagos.*

Finalmente, se reitera el compromiso de valorar los hallazgos de la evaluación con la perspectiva de una agenda de trabajo que atienda las áreas de oportunidad detectadas, así como, de mantener el compromiso de potenciar las fortalezas identificadas y contribuir al proceso de mejora continua de los diversos Programas, donde serán incluidas la mayoría de las recomendaciones realizadas".

III. Revisión del Documento de Posición Institucional

3.1. Cuantificación de las Acciones de Mejora Clasificadas

Tabla 4

Revisión del Documento de Posición Institucional elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento con relación a las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como a los Aspectos Susceptibles de Mejora.

Análisis y clasificación que debió realizar la unidad responsable	Análisis realizado	
	SI	NO
Identificación de la prioridad de los Aspectos Susceptible de Mejora		No se identificaron las prioridades de cada uno de los ASM
Clasificación de las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como de los Aspectos Susceptible de Mejora.	Total	14
• Específicos		5
• Institucionales		4
• Interinstitucionales		0
• Intergubernamentales		2
Clasificación de las principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como de los Aspectos Susceptible de Mejora	Subtotal A	11
Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como Aspectos Susceptibles de Mejora no clasificados	Subtotal B	3
• Acciones propuestas por la Unidad Responsable no derivadas de las principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones y de los Aspectos Susceptibles de Mejora no clasificados	Total	2

Fuente: Elaboración propia con base en el Mecanismo para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones a los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Federal.

En la Tabla 4, se observa subrayada en color naranja una categoría de acciones de mejora no establecida ni en las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones ni en los Aspectos

Susceptibles de Mejora que para efectos de identificación se clasificaron como acciones de mejora propuestos por el Sistema de Agua y Saneamiento, identificándose tres acciones de mejora.

Al comparar la clasificación efectuada por el Sistema de Agua y Saneamiento en el Documento de Posición Institucional con las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como con los Aspectos Susceptibles de Mejora, se identificaron las acciones de mejora no consideradas por el Sistema de Agua y Saneamiento, mismas que se presentan en la siguiente tabla.

3.2. Determinación de los ASM No Clasificados

Tabla 5

Acciones de Mejora no consideradas en el Documento de Posición Institucional.

• Vigilar la correcta aplicación de la normatividad.
• Fortalecer la capacitación orientada al nuevo marco jurídico en materia de gasto federalizado (p. e.: Ley de disciplina financiera).
• Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales.

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento, así como las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones y los Aspectos Susceptibles de Mejora.

IV. Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora

Una vez clasificadas las acciones de mejora de acuerdo al Mecanismo para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora, el Sistema de Agua y Saneamiento generó dos instrumentos de trabajo para dar seguimiento a su implementación: 1) Acciones de mejora específicos cuya implementación corresponde al Sistema de Agua y Saneamiento y 2) Acciones de Mejora Institucionales cuya implementación corresponde a la Unidad de Evaluación.

Mediante el análisis de la clasificación realizada se determinó que faltó elaborar un instrumento de trabajo relativo a las Acciones de Mejora Intergubernamentales, cuya implementación correspondería a la Presidencia Municipal con la asistencia de la Unidad de Evaluación, toda vez que se trata de gestionar mayor cantidad de recursos para prestar el servicio de agua potable, si bien la recomendación de la empresa evaluadora es que dichos recursos provengan del propio municipio, el Sistema de Agua y Saneamiento vinculó la gestión de recursos tanto con el gobierno estatal como con él gobierno federal.

Las tablas que se presentan a continuación fueron proporcionadas por el Sistema de Agua y Saneamiento y corresponden a los Instrumentos de Trabajo generados para la implementación y seguimiento de las acciones de mejora.

4.1. Instrumentos de Trabajo

Tabla 6

Documento de Trabajo del Programa: E001 Servicio de Agua Potable. ASM Específicos.

No.	Aspecto susceptible de mejora	Acciones	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	Actualizar la MIR de los Programas Presupuestales del SAS.	Actualización de la MIR del Programa Presupuestario E001 a través de un grupo de personas que integrarán el Depto. De Planeación del SAS.	Depto. de Planeación de la Unidad de Informática, del Sistema de Agua y Saneamiento.	30/11/17	MIR de los programas presupuestales del SAS actualizada, e indicadores bien construidos por cada programa.	MIR 2018 con Indicadores.
2	Atención de los ASM 2017 conforme a recomendaciones de evaluación externa, con seguimiento en formatos específicos de las acciones hasta su finalización.	Diseño de formatos específicos para la programación y seguimiento de las acciones que permitan la atención de los ASM 2017.	Depto. De Planeación, de la Unidad de Informática, del Sistema de Agua y Saneamiento	30/08/17	Acciones para la atención de los ASM programadas con seguimiento de su realización en los formatos diseñados.	Formatos de programación y seguimiento de las acciones para la atención de los ASM
3	Actualizar Manuales de Procedimientos y Organización, para mejorar el seguimiento y control en las acciones del SAS, estableciendo formatos por cada una de ellas.	Actualización del Manual de Organización con todos los puestos y funciones, actualizar el Manual de Procedimientos con formatos y sistemas utilizados, congruentes con la actividad desempeñada.	Subcoordinación de Planeación	31/10/17	Manuales Actualizados con formatos utilizados.	Oficio de envío de Manuales de Organización y Procedimientos actualizados, para su autorización, publicación e implementación.

No.	Aspecto susceptible de mejora	Acciones	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
4	Generar una Encuesta Anual de los servicios y trámites proporcionados por el SAS.	Establecer formatos de encuestas de calidad en los servicios prestados, para medir la satisfacción ciudadana, establecer un programa para realizarlos, contabilizar los resultados y publicarlos en las áreas correspondientes, para un proceso de mejora continua.	Subcoordinación de Comercialización, Unidad de Comunicación Social y Relaciones Sociales	30/12/17	Encuestas de calidad del servicio bien elaboradas	Encuesta anual 2017

Fuente: Sistema de Información de Evaluación del Desempeño (SIED). Evaluación Específica de Operación y Resultados Programas Presupuestarios del H. Ayuntamiento de Centro Financiados por los Fondos III y IV Ramo General 33 Ejercicio Fiscal 2016.

Tabla 7

Avance del Documento de Trabajo del Programa: E001 Servicio de Agua Potable. ASM Específicos.

No.	Aspecto susceptible de mejora	Acciones	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	Identificación del Documento Probatorio	Observaciones
1	Actualizar la MIR de los Programas Presupuestales del SAS.	Actualización de la MIR del Programa Presupuestario E001 a través de un grupo de personas que integrarán el Depto. De Planeación del SAS.	Departamento de Planeación de la Unidad de Informática, del Sistema de Agua y Saneamiento.	30/11/17	MIR de los programas presupuestales del SAS actualizada, e Indicadores bien construidos por cada programa.	MIR 2018 con Indicadores.	100%	Oficio del SAS, dirigido a la Dirección de Programación anexando la MIR actualizada.	Se envió por correo al instructor tres programas para su validación.
2	Atención de los ASM 2017 conforme a recomendaciones de evaluación externa, con seguimiento en formatos específicos de las acciones hasta su finalización.	Diseño de formatos específicos para la programación y seguimiento de las acciones que permitan la atención de los ASM 2017.	Depto. De Planeación, de la Unidad de Informática, del Sistema de Agua y Saneamiento	30/08/17	Acciones para la atención de los ASM programadas con seguimiento de su realización en los formatos diseñados.	Formatos de programación y seguimiento de las acciones para la atención de los ASM	100%	Formatos de programación y seguimiento de las acciones para cumplir con las recomendaciones de los ASM	
3	Actualizar Manuales de Procedimientos y Organización, para mejorar el seguimiento y control en las acciones del SAS, estableciendo formatos por cada una de ellas.	Actualización del Manual de Organización con todos los puestos y funciones, actualizar el Manual de Procedimientos con formatos y sistemas utilizados, congruentes con la actividad desempeñada.	Subcoordinación de Planeación	31/10/17	Manuales Actualizados con formatos utilizados.	Oficio de envío de Manuales de Organización y Procedimientos actualizados, para su autorización, publicación e implementación	100%	Oficio de envío de Manuales de Organización y Procedimientos actualizados, para su autorización, publicación e implementación.	No se han publicado las actualizaciones desde el 2016.

No.	Aspecto susceptible de mejora	Acciones	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	Identificación del Documento Probatorio	Observaciones
4	Generar una Encuesta Anual de los servicios y trámites proporcionados por el SAS.	Establecer formatos de encuestas de calidad en los servicios prestados, para medir la satisfacción ciudadana, establecer un programa para realizarlos, contabilizar los resultados y publicarlos en las áreas correspondientes, para un proceso de mejora continua.	Subcoordinación de Comercialización, Unidad de Comunicación Social y Relaciones Sociales	30/12/17	Encuestas de calidad del servicio bien elaboradas	Encuesta anual 2017	30%	Encuestas de Calidad aplicadas al ciudadano.	Existe una aplicada porel H. Ayuntamiento de Centro, de los Servicios proporcionados en general, pero no se da a conocer los resultados al SAS, de los servicios que se proporcionan.

Fuente: Sistema de Información de Evaluación del Desempeño (SIED). Evaluación Específica de Operación y Resultados Programas Presupuestarios del H. Ayuntamiento de Centro Financiados por los Fondos III y IV Ramo General 33 Ejercicio Fiscal 2016.

Tabla 8

Documento Institucional del Programa: E001 Servicio de Agua Potable. ASM Institucionales.

No.	Aspecto susceptible de mejora	Área Coordinadora	Acciones a Emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Dirección de Programación	Capacitación de 3 personas del SAS	Departamento de Planeación, de la Unidad de Informática, del Sistema de Agua y Saneamiento	31/08/17	3 Personas Capacitadas	Constancia de Participación en los Cursos

Fuente: Sistema de Información de Evaluación del Desempeño (SIED). Evaluación Específica de Operación y Resultados Programas Presupuestarios del H. Ayuntamiento de Centro Financiados por los Fondos III y IV Ramo General 33 Ejercicio Fiscal 2016.

Tabla 9

Avance del Documento Institucional del Programa: E001 Servicio de Agua Potable. ASM Institucionales.

No.	Aspecto susceptible de mejora	Área Coordinadora	Acciones a Emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	Identificación del Documento Probatorio	Observaciones
1	Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Dirección de Programación	Capacitación de 3 personas del SAS	Departamento de Planeación, de la Unidad de Informática, del Sistema de Agua y Saneamiento	31/08/17	3 Personas Capacita-das	Constancia de Participación en los Cursos	100%	Fotos y Constancia emitida por la Dirección de Programación	

Fuente: Sistema de Información de Evaluación del Desempeño (SIED). Evaluación Específica de Operación y Resultados Programas Presupuestarios del H. Ayuntamiento de Centro Financiados por los Fondos III y IV Ramo General 33 Ejercicio Fiscal 2016.

4.2. Revisión y Evaluación de las Acciones Derivadas de los Aspectos Susceptibles de Mejora

La revisión de las acciones y evidencias de los Aspectos Susceptibles de Mejora se compone de dos etapas, en la primera etapa, se compararon las acciones de mejora clasificadas en el documento de posición institucional con los instrumentos de trabajo correspondientes. La segunda etapa corresponde a la revisión de los documentos presentados como evidencia de la implementación de las acciones de mejora.

4.2.1. Revisión de la clasificación de las acciones de mejora.

En la Tabla 10 se anotan los resultados cuantitativos derivados de la revisión comparativa de las acciones de mejora clasificadas y en la Tabla 11 se describen las acciones de mejora que no fueron consideradas en los instrumentos de trabajo para su implementación y seguimiento como resultado cualitativo de la revisión.

Tabla 10

Resultado del comparativo del Documento de Trabajo Específico y Documento de Trabajo Institucional respecto al Documento de Posición Institucional.

ASM Clasificadas en el Documento de Posición Institucional	Número de ASM	Número de ASM Programadas para Implementación y Seguimiento	ASM no Programadas
Específicos	5	3	2
Institucionales	4	1	3
Intergubernamentales	2	0	2
Total	**11**	**4**	**7**

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento respecto al Documento de Posición Institucional y a los Aspectos Susceptibles de Mejora: Específicos Tabla 6 e Institucionales Tabla 8.

Tabla 11
Aspectos Susceptibles de Mejora que no fueron considerados en los Instrumentos de Trabajo Específico e Institucional.

Aspecto Susceptible de Mejora Específico no considerado
• Formalizar la publicación de los indicadores de resultados.
• Emitir un documento para el programa presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo.
Aspecto Susceptible de Mejora Institucional no considerado
• El área responsable de la coordinación del SED, deberá emitir lineamientos y vigilar su correcta aplicación para que los instrumentos de planeación sean consistentes durante todo el ciclo presupuestal.
• *Promover la integralidad de los sistemas informáticos, con permisos de acceso a la información bien definidos pero que permitan a la alta gerencia contar con información de mejor calidad para la toma de decisiones.* • *Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control.*
• Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable.

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento respecto al Documento de Posición Institucional y a los Aspectos Susceptibles de Mejora: Específicos Tabla 6 e Institucionales Tabla 8.

4.2.2. Contribución de los Aspectos Susceptibles de Mejora específicos e institucionales a la mejora de la gestión.

Tabla 12

Contribución de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales a la mejora de la gestión.

Tipo de Aspecto Susceptible de Mejora	Aspecto Susceptible de Mejora	Contribuye a mejorar la gestión
Específico	Actualizar la MIR de los Programas Presupuestarios del SAS.	Incrementar la efectividad de las instituciones
Específico	Atención de los ASM 2017 conforme a recomendaciones de evaluación externa, con seguimiento en formatos específicos de las acciones hasta su finalización.	Incrementar la efectividad de las instituciones
Específico	Actualizar Manuales de Procedimientos y Organización, para mejorar el seguimiento y control en las acciones del SAS, estableciendo formatos por cada una de ellas.	Incrementar la efectividad de las instituciones
Institucional	Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Incrementar la efectividad de las instituciones

Fuente: Elaboración propia con base en los instrumentos de trabajo para el seguimiento de las acciones de mejora y mecanismo para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones a los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Federal.

4.2.3. Evaluación de los resultados de las acciones de mejora en el Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable mediante el nivel alcanzado por el SAS según la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora (CONEVAL y SHCP).

Tabla 13
Evaluación de los avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos.

E001 Servicio de Agua Potable							
Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora[2]	**MIR** • Fortalecer la capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados. • Actualizar la MIR de los Programas Presupuestarios del SAS.					**Distribución Porcentual**	**Aportación Porcentual a la Ponderación**
Acciones de Mejora	**Fecha de Término**	**Resultados Esperados**	**Producto Evidencia**	**Porcentaje de Avance**	**Identificación de Documento Probatorio**		
Actualización de la MIR del Programa Presupuestario E001 a través de un grupo de personas que integrarán el Depto. de Planeación del SAS.	30/11/2017	MIR de los programas presupuestales del SAS actualizada e Indicadores bien construidos por cada programa.	MIR 2018 con Indicadores.	100%	Oficio del SAS, dirigido a la Dirección de Programación anexando la MIR actualizada	**25%**	**25%**

[2] Las Tablas 6 y 7 que corresponden a las acciones de mejora específicas incluyen una acción no considerada en los Aspectos Susceptibles de Mejora, razón por la cual no se incluye en la Tabla 13 que corresponde a la evaluación de los Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos.

E001 Servicio de Agua Potable							
Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora	**Seguimiento y Control** • Establecer lineamientos específicos para el seguimiento y control del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS. • Atención de los ASM 2017 conforme a recomendaciones de evaluación externa, con seguimiento en formatos específicos de las acciones hasta su finalización.					**Distribución Porcentual**	**Aportación Porcentual a la Ponderación**
Acciones de Mejora	**Fecha de Término**	**Resultados Esperados**	**Producto Evidencia**	**Porcentaje de Avance**	**Identificación de Documento Probatorio**		
Diseño de formatos específicos para la programación y seguimiento de las acciones que permitan la atención de los ASM 2017.	30/08/2017	Acciones para la atención de los ASM programadas con seguimiento de su realización en los formatos diseñados.	Formatos de programación y seguimiento de las acciones para la atención de los ASM	100%	Formatos de programación y seguimiento de las acciones para cumplir con las recomendaciones de los ASM	**25%**	**25%**

E001 Servicio de Agua Potable							
Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora	**Operación del Programa** • Establecer lineamientos específicos para la operación del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS. • Actualizar Manuales de Procedimientos y Organización, para mejorar el seguimiento y control en las acciones del SAS, estableciendo formatos por cada una de ellas.					**Distribución Porcentual**	**Aportación Porcentual a la Ponderación**
Acciones de Mejora	**Fecha de Término**	**Resultados Esperados**	**Producto Evidencia**	**Porcentaje de Avance**	**Identificación de Documento Probatorio**		
Actualización del Manual de Organización con todos los puestos y funciones, actualizar el Manual de Procedimientos con formatos y sistemas utilizados, congruentes con la actividad desempeñada.	31/10/2017	Manuales Actualizados con formatos utilizados.	Oficio de envío de Manuales de Organización y Procedimientos actualizados, para su autorización, publicación e implementación.	100%	Oficio de envío de Manuales de Organización y Procedimientos actualizados, para su autorización, publicación e implementación.	**25%**	**25%**

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento con relación a los Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora: Específicos Tabla 7.

Tabla 14

Evaluación de los avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Institucionales.

E001 Servicio de Agua Potable								
Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora	**MIR** • Fortalecer la capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados. • Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.						**Distribución Porcentual**	**Aportación Porcentual a la Ponderación**
Área Coordinadora	**Acciones a Emprender**	**Fecha de Término**	**Resultados Esperados**	**Productos Evidencias**	**Porcentaje de Avance**	**Identificación de Documento Probatorio**		
Dirección de Programación	Capacitación de personal del SAS	31/08/2017	3 Personas Capacitadas	Constancia de Participación en los Cursos	100%	Fotos y Constancia emitida por la Dirección de Programación	**25%**	**25%**

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Sistema de Agua y Saneamiento con relación a los Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora: Institucionales Tabla 9.

Tabla 15

Resumen de la evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales.

Tipo de Aspecto Susceptible de Mejora	Aspecto Susceptible de Mejora	Contribuye a mejorar la gestión	Distribución Porcentual	Aportación Porcentual a la Ponderación
Específico	Actualizar la MIR de los Programas Presupuestarios del SAS.	Incrementar la efectividad de las instituciones	**25%**	**25%**
Específico	Atención de los ASM 2017 conforme a recomendaciones de evaluación externa, con seguimiento en formatos específicos de las acciones hasta su finalización.	Incrementar la efectividad de las instituciones	**25%**	**25%**
Específico	Actualizar Manuales de Procedimientos y Organización, para mejorar el seguimiento y control en las acciones del SAS, estableciendo formatos por cada una de ellas.	Incrementar la efectividad de las instituciones	**25%**	**25%**
Institucional	Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Incrementar la efectividad de las instituciones	**25%**	**25%**
		Total	**100%**	**100%**

Fuente: Elaboración propia con base en los instrumentos de trabajo para el seguimiento de las acciones de mejora y Mecanismo para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones a los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Federal.

Tabla 16

Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora.

Clasificación del avance del ASM en porcentaje %	Valoración	
	Cuantitativa	Cualitativa
0 - 25	1	Bajo
25 - 50	2	Medio Bajo
50 - 80	3	Medio
80 - 95	4	Medio Alto
95 - 100	5	Alto

Fuente: Modelo sintético de evaluación del desempeño, nota metodológica Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos e institucionales derivados de la Evaluación al Desempeño realizada en 2017 del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable del ejercicio 2016, ¿Qué nivel alcanza el Sistema de Agua y Saneamiento en función del avance logrado en la implementación de los Aspectos Susceptibles de Mejora de acuerdo a la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora descrita en la Tabla 15?

4.2.3.1.Resultado de la evaluación.

El Sistema de Agua y Saneamiento logró un nivel cinco, toda vez que de acuerdo a las evidencias presentadas las acciones de mejora se cumplieron al 100%.

4.2.3.2.Restricciones de la evaluación.

No obstante que el resultado del cumplimiento de las acciones de mejora es del 100% respecto a las tres acciones de mejora programadas y logradas en el documento de trabajo y la acción de

mejora programada y lograda en el documento institucional, en la Tabla 10 *"Resultado del Comparativo del Documento de Trabajo Específico y Documento de Trabajo Institucional respecto al Documento de Posición Institucional",* se puede observar que de las acciones de mejora específicas quedaron dos sin programar y de las acciones de mejora institucionales quedaron tres sin programar.

Las acciones de mejora no programadas se precisan en la Tabla 11 *"Aspectos Susceptibles de Mejora que no Fueron Considerados en los Instrumentos de Trabajo Específico e Institucional"*.

Aspectos Susceptibles de Mejora no programados como acciones:

Específicos:

1. Formalizar la publicación de los indicadores de resultados.
2. Emitir un documento para el Programa Presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo.

Institucionales:

3. El Área responsables de la evaluación del desempeño deberá emitir lineamientos de planeación que desarrolle instrumentos para mejorar el ciclo presupuestal.
4. El área responsable de la evaluación del desempeño deberá desarrollar un sistema de información gerencial de indicadores de resultados para mejorar la toma de decisiones.
5. Desarrollar un sistema integral de seguimiento y control.
6. Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable.

Es pertinente reconocer como se aprecia en la Tabla 4 *"Revisión del Documento de Posición*

Institucional elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento con relación a las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como a los Aspectos Susceptibles de Mejora" que el SAS propuso en el documento de Posición Institucional, dos acciones susceptibles de mejora, sin que las mismas provengan de los Aspectos Susceptibles de Mejora recomendados por la empresa evaluadora, éstas son:

- *Generar mecanismos propios para el registro de la satisfacción del usuario y de instancias reguladoras.*

- *Tratar a los Aspectos Susceptibles de Mejora de una manera especial, que formen parte del trabajo cotidiano y se les dé seguimiento con formatería estándar*.

De estas dos acciones de mejora el SAS programó en el Documento de Trabajo ASM Específicos (ver Tabla 6), la acción de mejora número cuatro definida como*: "Establecer formatos de encuestas de calidad en los servicios prestados, para medir la satisfacción ciudadana, establecer un programa para realizarlos, contabilizar los resultados y publicarlos en las áreas correspondientes, para un proceso de mejora continua",* la cual logró un avance del 30%.

4.3. Evaluación de la Calidad de las Evidencias de las Acciones de Mejora

La revisión y evaluación de las acciones realizadas por el Sistema de Agua y Saneamiento (SAS) para atender y solucionar los Aspectos Susceptibles de Mejora y las recomendaciones derivados de la evaluación del desempeño externa al Programa Presupuestario, que contribuyan tanto al mejoramiento del propio programa como de la gestión del SAS, ha seguido el proceso determinado por el "Mecanismo para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones a los Programas Presupuestarios de la Administración Pública Federal", en tanto que en el Gobierno del Estado de Tabasco y en los gobiernos municipales no existe un marco normativo que regule este tipo de evaluación.

Así mismo, se han considerado las especificaciones de los Términos de Referencia 2018 elaborados por la Unidad de Evaluación del Desempeño del gobierno del Municipio de Centro para la evaluación de la implementación de las acciones para atender y resolver los ASM en cuanto a:

- Consistencia probatoria de avances en la atención y solución de los ASM (documentos, trabajos o procedimientos realizados).
- Calidad de las evidencias.

4.3.1. Evaluación de la acción de mejora: "Actualización de la MIR del Programa Presupuestario E001 a través de un grupo de personas que pertenecen el Departamento de Planeación del SAS".

4.3.1.1. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable.

Para la evaluación de la calidad de la Matriz de Marco Lógico (MML) o Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable, se consideran como criterios, el cumplimiento de lo dispuesto en los artículo os 25 y 26 de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios, así como en las disposiciones normativas federales que especifican el contenido que debe cumplir la construcción de las MIR y también se han tomado en cuenta los criterios establecidos en los Términos de Referencia del CONEVAL para la evaluación de diseño de Programas Presupuestarios, específicamente los relativos a la evaluación de la MIR (CONEVAL 2017).

4.3.1.1.1. Definición y descripción del problema.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E001 Servicio de Agua Potable

Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE	**Objetivo: 16.1.-** MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA DISMINUIR LOS RIESGOS DE LA SALUD Y ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN	**Estrategias:** 16.2 AMPLIAR LOS ESPACIOS DE GESTIÓN ANTELAS INSTANCIAS FEDERALES, ESTATALES Y CON LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, FIN DE MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL AYUNTAMIENTO Y LA INFRAESTRUCTURA CON UNA VISIÓN DE SUSTENTABILIDAD

ALINEACIÓN CON EL PMD		
Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE	**Objetivo: 16.1.-** MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA DISMINUIR LOS RIESGOS DE LA SALUD Y ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN	**Estrategias:** 16.2 AMPLIAR LOS ESPACIOS DE GESTIÓN ANTELAS INSTANCIAS FEDERALES, ESTATALES Y CON LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, FIN DE MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL AYUNTAMIENTO Y LA INFRAESTRUCTURA CON UNA VISIÓN DE SUSTENTABILIDAD

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Clave Presupuestaria	Programa Presupuestario	Definición del Problema	Descripción del Problema	Población	Magnitud
E001	SERVICIO DE AGUA POTABLE	Servicio de agua potable deficiente e insuficiente en el Municipio de Centro	el servicio de agua potable presenta problemas en la cobertura y en la calidad del agua, debido a las constantes fugas, la baja presión en las redes, además de que aunado a esto el aumento de la demanda por el crecimiento explosivo de la población	684,847 habitantes (según datos de la encuesta intercensal INEGI 2015)	58% de las Viviendas particulares habitadas disponen de agua de la red pública en el ámbito de la vivienda, (INEGI 2010)

4.3.1.1.2. Análisis de involucrados.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E001 Servicio de Agua Potable

Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE	**Objetivo: 16.1.-** MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA DISMINUIR LOS RIESGOS DE LA SALUD Y ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN	**Estrategias:** 16.2 AMPLIAR LOS ESPACIOS DE GESTIÓN ANTELAS INSTANCIAS FEDERALES, ESTATALES Y CON LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, FIN DE MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL AYUNTAMIENTO Y LA INFRAESTRUCTURA CON UNA VISIÓN DE SUSTENTABILIDAD

II. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Interés en el proyecto	Conflictos potenciales	Grado de incidencia en el proyecto (1 a 5)
SAS	Brindar un servicio de agua potable eficiente y de calidad a todos los habitantes del municipio de centro	Carece de recursos suficientes para operar el sistemas de agua potable / la infraestructura del sistema de agua potable ha alcanzado su vida útil y deteriora la calidad del agua	* Ley de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado	* Mejorar la calidad operativa, administrativa y de servicio del sistema de agua potable en el municipio de centro	gran rotación de personal por lo que se pierde la continuidad de los proyectos	5
CONAGUA	Administrar y preservar las aguas nacionales, Incrementar la cobertura de los servicios de agua potable en el país, induciendo la sostenibilidad de los servicios.	La provisión de los servicios de agua potable representa una de las mayores demandas sociales	* Ley de Aguas Nacionales * Normas Oficiales Mexicanas * Normas Mexicanas	* apoyar la inversión anual con una mezcla de recursos de hasta el 50% de recursos federales y el resto de aportación local. * Impulsar programas de educación y comunicación para promover la cultura del agua. * Crear conciencia entre la población sobre la necesidad del pago y uso responsable y eficiente del agua.	Rigorismo en la determinación de lineamientos para acceder a financiamiento	4

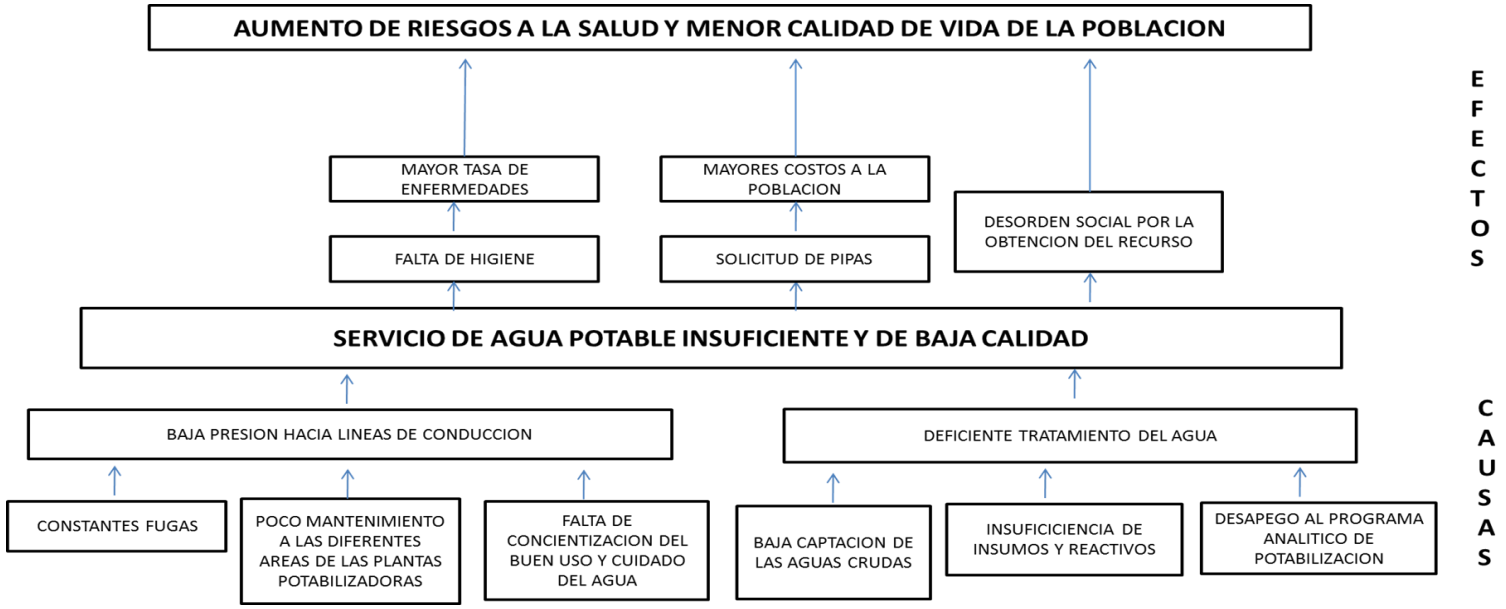
Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Interés en el proyecto	Conflictos potenciales	Grado de incidencia en el proyecto (1 a 5)
USUARIOS	Contar con un suministro constante de agua potable que cumpla con la norma oficial mexicana	Suministro insuficiente, con poca calidad del agua en color, olor, y sabor		* Recibir de forma continua, oportuna y con buena presión agua potable en las tomas domiciliarias y comerciales	*Falta de concientización sobre el buen uso y cuidado del agua * Resistencia, negación o retraso en los pagos por el servicio de agua generando así un gran número de usuarios morosos	5
HABITANTES DEL MUNICIPIO EN ASENTAMIENTOS IRREGULARES	Tener acceso al servicio de agua potable	Por estar en asentamientos irregulares no cuentan con el servicio de agua potable		*Ingresar al padrón de usuarios del servicio de agua potable	Conexión a la red municipal mediante tomas clandestinas disminuyendo a si la presión de las redes de distribución	3

4.3.1.1.3. Árbol de problemas.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E001 Servicio de Agua Potable

Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE	**Objetivo: 16.1.-** MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA DISMINUIR LOS RIESGOS DE LA SALUD Y ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN	**Estrategias:** 16.2 AMPLIAR LOS ESPACIOS DE GESTIÓN ANTE LAS INSTANCIAS FEDERALES, ESTATALES Y CON LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, FIN DE MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL AYUNTAMIENTO Y LA INFRAESTRUCTURA CON UNA VISIÓN DE SUSTENTABILIDAD

III. ÁRBOL DE PROBLEMAS

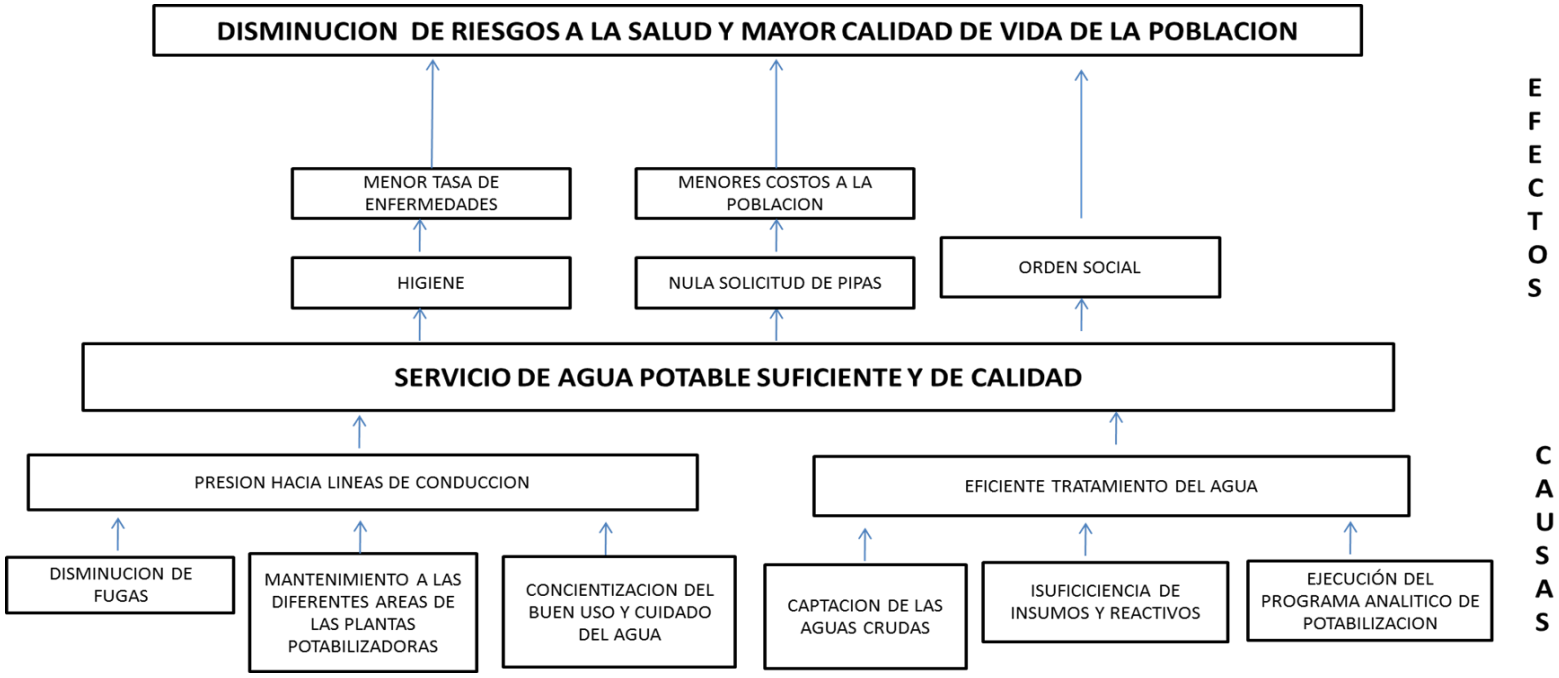


4.3.1.1.4. Árbol de objetivos.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E001 Servicio de Agua Potable

Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE	**Objetivo: 16.1.-** MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA DISMINUIR LOS RIESGOS DE LA SALUD Y ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN	**Estrategias:** 16.2 AMPLIAR LOS ESPACIOS DE GESTIÓN ANTE LAS INSTANCIAS FEDERALES, ESTATALES Y CON LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, FIN DE MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL AYUNTAMIENTO Y LA INFRAESTRUCTURA CON UNA VISIÓN DE SUSTENTABILIDAD

IV. ÁRBOL DE OBJETIVOS



4.3.1.1.5. Estructura analítica del programa presupuestal.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E001 Servicio de Agua Potable

V. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ANALÍTICA DEL PROGRAMA

PROBLEMÁTICA (PROVIENE DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS)	SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS)
EFECTOS * FALTA DE HIGIENE * MAYOR TASA DE ENFERMEDADES * SOLICITUD DE PIPAS * MAYORES COSTOS A LA POBLACIÓN * DESORDEN SOCIAL POR LA OBTENCIÓN DEL RECURSO	**FINES** * HIGIENE * MENOR TASA DE ENFERMEDADES * NULA SOLICITUD DE PIPAS * MENORES COSTOS A LA POBLACIÓN * ORDEN SOCIAL
PROBLEMA **Población o área de enfoque:** MUNICIPIO DE CENTRO **Descripción del Problema:** EL SERVICIO DE AGUA POTABLE ES INSUFICIENTE Y DE BAJA CALIDAD **Magnitud (Línea Base)** PORCENTAJE DE 75%	**OBJETIVO** **Población o área de enfoque:** MUNICIPIO DE CENTRO **Descripción del Resultado Esperado:** BRINDAR UN SERVICIO DE AGUA POTABLE SUFICIENTE Y DE CALIDAD **Magnitud (resultado esperado)** PORCENTAJE DE 95%

PROBLEMÁTICA (PROVIENE DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS)	SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS)
CAUSAS	**MEDIOS**
1.- BAJA PRESIÓN HACIA LÍNEAS DE CONDUCCIÓN	**1.-** MAYOR PRESIÓN HACIA LÍNEAS DE CONDUCCIÓN
2.- DEFICIENTE TRATAMIENTO DEL AGUA	**2.-** EFICIENTE TRATAMIENTO DEL AGUA
1.1.- CONSTANTES FUGAS	**1.1.-** DISMINUCIÓN DE FUGAS
1.2.- POCO MANTENIMIENTO A LAS DIFERENTES ÁREAS DE LAS PLANTAS POTABILIZADORAS	**1.2.-** MAYOR MANTENIMIENTO A LAS DIFERENTES ÁREAS DE LAS PLANTAS POTABILIZADORAS
1.3.- FALTA DE CONCIENTIZACIÓN DEL BUEN USO Y CUIDADO DEL AGUA	**1.3.-** CONCIENTIZACIÓN DEL BUEN USO Y CUIDADO DEL AGUA
2.1.- BAJA CAPTACIÓN DE LAS AGUAS CRUDAS	**2.1.-** MAYOR CAPTACIÓN DE LAS AGUAS CRUDAS
2.2.- INSUFICIENCIA DE INSUMOS Y REACTIVOS	**2.2.-** SUFICIENCIA DE INSUMOS Y REACTIVOS
2.3.- DESAPEGO AL PROGRAMA ANALÍTICO DE POTABILIZACIÓN	**2.3.-** EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANALÍTICO DE POTABILIZACIÓN

4.3.1.1.6. Matriz de Marco Lógico.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E001 Servicio de Agua Potable

VIII. MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE	**Objetivo:** 16.1.- MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA DISMINUIR LOS RIESGOS DE LA SALUD Y ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN	**Estrategias:** 16.2 AMPLIAR LOS ESPACIOS DE GESTIÓN ANTELAS INSTANCIAS FEDERALES, ESTATALES Y CON LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, FIN DE MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL AYUNTAMIENTO Y LA INFRAESTRUCTURA CON UNA VISIÓN DE SUSTENTABILIDAD

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
F I N	ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN ATENDIDA DEL MUNICIPIO DE CENTRO QUE RECIBE EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	**NOMBRE:**	ÍNDICE DE POBLACIÓN EN RIESGO DE SALUD POR AGUA NO POTABLE	**NOMBRE**		LA POBLACIÓN TRANSMITE LOS HÁBITOS DE CULTURA DEL AGUA
		DEFINICIÓN:	Mide el índice de la población en probable riesgo de salud por no contar con el servicio de agua potable brindado por el SAS	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	estratégico			
		DIMENSIÓN:	eficacia	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	pública	
		ÁMBITO:	impacto			
		ALGORITMO	**IPR = (1-(PASAP/PP)) x 100** DONDE:	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	Municipal	

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
			IPR = Índice de población en riesgo de salud por agua no potable PASAP: Población atendida con el servicio de agua potable PP: Población potencial (total) a atender	**DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA**	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**	Anual	
		VALOR LÍNEA BASE:	por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	descendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	anual			
		UNIDAD DE MEDIDA:	índice			
		ÁREA RESPONSABLE:		**FECHA DE PUBLICACIÓN**		
		METAS:	0.30			
PROPÓSITO	LA POBLACIÓN ATENDIDA MUNICIPIO DE CENTRO RECIBE UN SERVICIO DE AGUA POTABLE SUFICIENTE Y DE CALIDAD	**NOMBRE:**	ÍNDICE DE SERVICIO DE AGUA SUFICIENTE Y DE CALIDAD	**NOMBRE**		LA POBLACIÓN TIENE HÁBITOS DE HIGIENE EN LOS LUGARES DE ALMACENAMIENTO DEL AGUA POTABLE
		DEFINICIÓN:	El indicador mide el grado en que el sistema cubre la demanda de agua potable suficiente y de calidad de la población	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	estratégico			
		DIMENSIÓN:	eficacia	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	publica	
		ÁMBITO:	resultados			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		MÉTODO:	se obtiene de la suma ponderada de la población atendida con agua sufriente más la población atendida con agua de calidad	**UNIDAD DE ANÁLISIS**		
		ALGORITMO:	**ISA=([PaAS/PTA]x0.5) + ([PaAC/PTA]x(0.5))** DONDE: ISA= Índice de servicio de agua suficiente y de calidad PaAS: Población atendida con agua suficiente PaAC: Población atendida con agua de calidad PTA: Población total atendida	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA		
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**	anual	
		VALOR LÍNEA BASE:	por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	anual			
		UNIDAD DE MEDIDA:	índice			
		ÁREA RESPONSABLE:		**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	0.90			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
C O M P O N E N T E S	C1.- NIVEL DE PRESIÓN HACIA LAS LÍNEAS DE CONDUCCIÓN SOSTENIDO	**NOMBRE:**	PROMEDIO MENSUAL DE PRESIÓN EN LAS LÍNEAS DE CONDUCCIÓN	**NOMBRE**		SUMINISTRO PERMANENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS PLANTAS POTABILIZADORAS LA POBLACIÓN REALIZA LOS TRAMITES CORRESPONDIENTES PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA
		DEFINICIÓN:	Mide el promedio mensual de presión generado por los equipos de bombeo hacia las líneas de conducción	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	estratégico			
		DIMENSIÓN:	eficacia	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	publica	
		ÁMBITO:	resultados			
		MÉTODO:	se obtiene de dividir el promedio diario de presión entre el número de días del mes	**UNIDAD DE ANÁLISIS**		
		ALGORITMO:	**PMP=PDP/NoDr** DONDE: PMP: Promedio mensual de presión PDP: Promedio diario de presión NoD: Número de días del mes **PDP: Promedio diario de presión** PDP=(PLC1+PLC2+PLCn)/NLC PLC1-n: Presión en la línea de conducción NLC: Número de líneas de conducción	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Zona	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**	Trimestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	ascendente			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	mensual			
		UNIDAD DE MEDIDA:	promedio			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	8.0			
C O M P O N E N T E S	C2.- POTABILIZACIÓN DEL AGUA REALIZADA	**NOMBRE:**	PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DE POTABILIZACIÓN DE AGUAS CRUDAS Y PORCENTAJE DE CALIDAD DEL AGUA	**NOMBRE**		SUMINISTRO PERMANENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS PLANTAS POTABILIZADORASLA POBLACIÓN REALIZA LOS TRAMITES CORRESPONDIENTES PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA
		DEFINICIÓN:		**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	Estratégico			
		DIMENSIÓN:	Eficacia y Calidad	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	Publica	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:		**UNIDAD DE ANÁLISIS**		
		ALGORITMO:	**DPAC= (MVDAPO/MCDPI) * 100** DONDE: 1DPAC= Disponibilidad de potabilización de agua cruda MVDAPO= Máximo volumen diario de agua potable obtenida en las instalaciones potabilizadoras en el periodo diario MCDPI =máxima capacidad diaria de potabilización instalada	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	Municipal	

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
			PORCENTAJE DE CALIDAD DEL AGUA MLR=Muestras de laboratorio realizadas MLAN=Muestras de laboratorio con resultados aprobatorios segun la norma **MLAN / MLR x 100**	**DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA**	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	N/A	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**	Trimestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	N/A			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:				
		UNIDAD DE MEDIDA:	porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	100%			
ACTIVIDADES	A 1.1 A 2.1.- CAPTACIÓN DE LAS AGUAS CRUDAS (Vinculada a los 2 componentes)	**NOMBRE:**	PORCENTAJE DE CAPTACIÓN DE AGUAS CRUDAS	**NOMBRE**		SUMINISTRO PERMANENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS PLANTAS POTABILIZADORAS
		DEFINICIÓN:	permite conocer la capacidad captación de las aguas crudas con las que operan las plantas potabilizadoras	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	publica	
		ÁMBITO:	Resultados			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		MÉTODO:	se obtiene de dividir el volumen de agua cruda que captan las plantas potabilizadoras sobre el volumen de agua gruda requerida	**UNIDAD DE ANÁLISIS**		
		ALGORITMO:	**CAC= VAC / VAR x 100** DONDE: CAC= Porcentaje de captación de aguas crudas VAC: Volumen de agua cruda captada VAR: Volumen de agua cruda requerida	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**	Trimestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:				
		UNIDAD DE MEDIDA:	porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	90%			
ACTIVIDAD	A 1.2.- DISMINUCIÓN DE FUGAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN	**NOMBRE:**	PORCENTAJE DE FUGAS ATENDIDAS	**NOMBRE**		LA CIUDADANÍA Y LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS CUIDAN LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA
		DEFINICIÓN:	determina la atención que el sistema brinda a los reportes de fugas en las tuberías de agua potable que reporta la población	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia		publica	

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
E S		**ÁMBITO:**	Resultados	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**		
		MÉTODO:	Se divide el número de fugas atendidas sobre el número de fugas reportadas por la población por cien	**UNIDAD DE ANÁLISIS**		
		ALGORITMO:	**PFA= (NFa/NFr) * 100** DONDE: PFA= Porcentaje de Fugas atendidas NFa = Numero de fugas atendidas por el sistema NFr = Numero de fugas reportadas por la población	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2016	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**		
		VALOR LÍNEA BASE:	por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:				
		UNIDAD DE MEDIDA:	porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:		**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	80%			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
ACTIVIDADES	A 1.3.- BRINDAR MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LAS PLANTAS POTABILIZADORAS	**NOMBRE:**	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO	**NOMBRE**		SUMINISTRO PERMANENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS PLANTAS POTABILIZADORAS
		DEFINICIÓN:	Mide el nivel de cumplimiento en los mantenimientos realizados en las diferentes áreas de las plantas potabilizadoras	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	Publica	
		ÁMBITO:	resultados			
		MÉTODO:	se obtiene de dividir el número de mantenimiento realizado a las diferentes áreas entre el número de mantenimientos programados	**UNIDAD DE ANÁLISIS**		
		ALGORITMO:	**PC= NMR/NMP*100** DONDE: PC= Porcentaje de cumplimiento NMR= número de mantenimientos realizados al mes NMP= Numero de mantenimientos programados	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**	Trimestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:				
		UNIDAD DE MEDIDA:	porcentaje			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	85%			
ACTIVIDADES	A 1.4.- REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE CONCIENTIZACIÓN A LOS USUARIOS SOBRE EL BUEN USO Y CUIDADO DEL AGUA	**NOMBRE:**	PORCENTAJE DE ACTIVIDADES ENFOCADAS A LA CONCIENTIZACIÓN DEL BUEN USO DEL AGUA	**NOMBRE**		LA POBLACIÓN APLICA LAS RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO DEL AGUA
		DEFINICIÓN:	Mide la capacidad del Sistema para realizar actividades con un mensaje concreto para la concientización del buen uso y cuidado del agua	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	Estratégico			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	Publica	
		ÁMBITO:	Impacto			
		MÉTODO:	se obtiene de dividir el número de actividades realizadas sobre el número de actividades programadas por cien	**UNIDAD DE ANÁLISIS**		
		ALGORITMO:	**PCUA = (ACR/ACP) * 100** DONDE: PCUA = porcentaje de actividades para la concientización del uso del agua ACR = número de actividades de concientización realizadas ACP = Numero de actividades de concientización programadas	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN**	Trimestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	por determinar			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	ascendente	**DE LA INFORMACIÓN**		
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:				
		UNIDAD DE MEDIDA:	porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas	**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	90%			
ACTIVIDADES	A 2.2.- ADQUISICIÓN DE INSUMOS Y REACTIVOS	**NOMBRE:**	PORCENTAJE DE ENTREGA DE INSUMOS Y REACTIVOS	**NOMBRE**		SUMINISTRO PERMANENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS PLANTAS POTABILIZADORAS
		DEFINICIÓN:	mide el porcentaje de cumplimiento con la entrega de insumos requeridos	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	eficacia	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	Publica	
		ÁMBITO:	resultados			
		MÉTODO:	se obtiene al dividir el total de insumos y reactivos entregados sobre el total de insumos y reactivos requeridos	**UNIDAD DE ANÁLISIS**		
		ALGORITMO:	**EIR:(IRE/IRR) *100** DONDE: EIR = Entrega de insumos y reactivos IRE: Insumos y reactivos entregados IRR: Insumos y reactivos requeridos	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA		

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**	Trimestral	
		VALOR LÍNEA BASE:				
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:				
		UNIDAD DE MEDIDA:	índice			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	100%			
ACTIVIDADES	A 2.3.- EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANALÍTICO DE POTABILIZACIÓN DE AGUA CRUDA	**NOMBRE:**	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE POTABILIZACIÓN.	**NOMBRE**		SUMINISTRO PERMANENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS PLANTAS.AGUA CRUDA DENTRO DE LOS PARÁMETROS ACEPTABLES DE TURBIEDAD
		DEFINICIÓN:	Determina el nivel de cumplimiento al programa analítico de potabilización del agua basado en la norma	**ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**		
		TIPO:	Estratégico			
		DIMENSIÓN:	eficacia	**DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**	Publica	
		ÁMBITO:	Procesos			
		MÉTODO:	Se obtiene del valor obtenido en relación al número de actividades ejecutadas sobre el número de actividades programadas basadas en la norma	**UNIDAD DE ANÁLISIS**		

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		ALGORITMO:	**EPP: (AE/APN)x100** DONDE: EPP: Ejecución del programa de potabilización AE: Actividad Ejecutada APN: Actividad Programada basada en la norma	**COBERTURA GEOGRÁFICA**	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	**PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN**	Trimestral	
		VALOR LÍNEA BASE:				
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	Ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:				
		UNIDAD DE MEDIDA:	porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	**FECHA DE PUBLICACIÓN**	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	95%			

Tabla 17

Evaluación del cumplimiento del Marco Normativo de la Construcción de la MML o MIR del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable.

Criterios de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
	Si	No	
1. Alineación del Programa Presupuestario y los objetivos de Fin y Propósito de la MIR con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018	X		
2. Definición y descripción del problema	X		
3. Determinación de la población objetivo	X		
4. Determinación de la magnitud	X		
5. Análisis de involucrados	X		
6. Árbol de problemas	X		
7. Árbol de objetivos	X		
8. Estructura analítica del Programa Presupuestario	X		
9. Resumen narrativo de cada nivel de la MIR	X		
Apartados de la Lógica Horizontal			
10. ¿Existen indicadores para medir el desempeño del Programa Presupuestario en cada uno de los niveles de la MIR?	X		
11. ¿Existen fichas técnicas para cada uno de los indicadores?		X	No se elaboraron las fichas técnicas de los indicadores
12. Al analizar el conjunto **Objetivo-Indicadores-Medios de Verificación** de cada renglón de la MIR del Programa Presupuestario es posible identificar si los **Medios de Verificación** son: • Los necesarios para calcular los indicadores • Suficientes para calcular los indicadores		X	En ninguno de los niveles de la MIR se especifican los medios de verificación, por lo tanto no están determinadas las fuentes de información para cuantificar las variables de los indicadores.
13. Los indicadores de cada nivel ¿permiten medir, en forma directa o indirecta el objetivo del nivel correspondiente?		X	No está sistematizada la información para cuantificar las variables y realizar el cálculo de los

Criterios de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
	Si	No	
			indicadores por lo que no pueden medirse las metas y en consecuencia determinar el logro del objetivo.

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

Tabla 18

Evaluación de la lógica vertical de la MML o MIR del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable.

Nivel de la MIR	Criterio de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
		Si	No	
Actividades	¿Son indispensables?	X		
	¿Son suficientes?		X	
	¿Contribuyen al logro de los objetivos de los componentes?	X		Parcialmente, no es clara la contribución de la actividad 2.3. Ejecución del programa analítico de potabilización del agua. Al componente: potabilización del agua
Componentes	¿Contribuyen al logro del propósito?	X		
Propósito	¿El cambio en la población objetivo contribuye al logro del Fin?	X		
Fin	El narrativo: ¿Es ambiguo?		X	
	¿Es superior?	X		
	El logro del fin ¿Está controlado por la unidad responsable?		X	
	El narrativo está redactado ¿En un solo objetivo?	X		

Nivel de la MIR	Criterio de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
		Si	No	
	¿Está vinculado a objetivos estratégicos del Plan Municipal de Desarrollo?	X		

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

Tabla 19

Evaluación de la lógica horizontal de la MML o MIR del Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable.

Evaluación de Indicadores
Clave y Nombre del Programa: E001 Servicio de Agua Potable
Modalidad: Prestación de servicio
Dependencia: Sistema de Agua y Saneamiento
Unidad Responsable: Subcoordinación de Operación
Tipo de Evaluación: Revisión y Evaluación de Aspectos Susceptibles de Mejora
Año de la Evaluación: 2018

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Fin Elevar la calidad de vida de la población atendida del municipio de centro que recibe el servicio de agua potable	Índice de población en riesgo de salud por agua potable	No lo indica	No. Dice que es un índice en realidades un por	Si	No indica el medio de verificación	No indica el medio de verificación	Si	Mide el índice de la población en probable riesgo de salud por no contar con el servicio de agua potable brindado por el SAS	Anual	No está definida	0.30 no indica la unidad de medida	Descendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
			centaje									
Propósito La población atendida municipio de centro recibe un servicio de agua potable suficiente y de calidad	Índice de servicio de agua suficiente y de calidad	Se obtiene de la suma ponderada de la población atendida con agua sufriente más la población atendida con agua de calidad	No	Si	No puede determinarse porque el método de cálculo es incorrecto	No indica medio de verificación	Si	El indicador mide el grado en que el sistema cubre la demanda de agua potable suficiente y de calidad de la población	Anual	No la indica	.90 la unidad de medida es incorrecta	Ascendente
Componente 1 Nivel de presión hacia las líneas de conducción sostenido	Promedio mensual de presión en las líneas de conducción	Se obtiene de dividir el promedio diario de presión entre el número de días del mes	Si	Si	Si	Si	Si	Mide el promedio mensual de presión generado por los equipos de bombeo hacia las líneas de conducción	Anual	No lo indica	.90 la unidad de medida que indica es incorrecta	Ascendente
Componente 2 Potabilización del agua realizada	Porcentaje de disponibilidad de ´potabilización de	No lo indica	No	Si pero debe orientarse solo	No se sabe	No se sabe	No	No la indica	No la indica	No la indica	100%	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
	aguas crudas y porcentaje de calidad del agua			al factor disponibilidad								
Actividad 1-1 y 2-1 Captación de las aguas crudas. Debe corresponder solo al componente 2	Porcentaje de captación de aguas crudas	Se obtiene de dividir el volumen de agua cruda que captan las plantas potabilizadoras sobre el volumen de agua requerida	Si	Si	No se sabe porque no indica el medio de verificación	No se sabe	Si	Permite conocer la capacidad captación de las aguas crudas con las que operan las plantas potabilizadora	No lo indica	No lo indica	90%	Ascendente
Actividad 1-2 Disminución de fugas en la red de distribución	Porcentaje de fugas atendidas	Se divide el número de fugas atendidas sobre el número de fugas reportadas por la población	Si	Si	Si	Si	Si	Determina la atención que el sistema brinda a los reportes de fugas en las tuberías de agua potable	No lo precisa	No lo indica	80%	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
		n y el resultado se multiplica por 100						que reporta la población				
Actividad 1-3 Mantenimientos preventivos a las plantas potabilizadoras	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento	Se obtiene de dividir el número de mantenimiento realizado a las diferentes áreas entre el número de mantenimientos programados	Si	Si	Si	Si	Si	Mide el nivel de cumplimiento en los mantenimientos realizados en las diferentes áreas de las plantas potabilizadoras	No indica	No indica	85%	Ascendente
Actividad 1-4 Realización de actividades de concientización a los usuarios sobre el buen uso y cuidado del agua	Porcentaje de actividades enfocadas a la concientización del buen uso del agua	Se obtiene de dividir el número de actividades realizada	No	No	No	No	No	Mide la capacidad del Sistema para realizar actividades con un mensaje	No indica	No indica	90%	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
	Esta actividad no contribuye al componente 1, relativo a al nivel de presión hacia las líneas de conducción	s sobre el número de actividades programadas por cien						concreto para la concientización del buen uso y cuidado del agua				
Actividad 2-2 Adquisición de insumos y reactivos	Porcentaje de entrega de insumos y reactivos	Se obtiene al dividir el total de insumos y reactivos entregados sobre el total de insumos y reactivos requeridos	Si	Si	Si	Si	Si	Mide el porcentaje de cumplimiento con la entrega de insumos requeridos	No indica	No indica	100%	Ascendente

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
Actividad 2-3 Ejecución del programa analítico de potabilización de agua cruda Esta actividad refleja la deficiencia en la determinación del componente 2, toda vez que el programa de ejecución propiamente es la prestación del servicio de potabilización	Porcentaje de Ejecución del Programa de Potabilización	Se obtiene del valor obtenido en relación al número de actividades ejecutadas sobre el número de actividades programadas basadas en la norma	No	No	No	No	No	Determina el nivel de cumplimiento al programa analítico de potabilización del agua basado en la norma	No indica	No indica	95%	Ascendente

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

4.3.2. Evaluación de la acción de mejora: "Actualización del Manual de Organización con todos los puestos y funciones, actualizar el Manual de Procedimientos con formatos y sistemas utilizados, congruentes con la actividad desempeñada".

4.3.2.1. Evaluación del Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento.

Tabla 20

Evaluación del Manual de Organización respecto a la prestación del servicio de agua potable.

Dimensión Organizacional	Contenido del Manual de Organización		Evaluación
			Función que describe la prestación del servicio
Unidades responsables de la prestación del servicio de agua potable	Nivel estratégico	Coordinación del SAS	Coordinar acciones para la operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica y sanitaria, así como del control y la calidad del agua para proporcionar un eficiente servicio de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial a la población del Municipio de Centro.
	Nivel Medio	Subcoordinación de Operación	Coordinar todas las acciones y programas relacionados a la operatividad de la infraestructura de agua potable y aguas residuales en el Municipio de Centro.
	Nivel Operativo	Departamento de Redes de Agua Potable y Alcantarillado	Mantener en óptimas condiciones de operación y funcionamiento las redes de distribución de agua potable y de alcantarillado sanitario y pluvial de la ciudad de Villahermosa.
		Departamento de Control y Calidad del Agua	Mantener en óptimas condiciones de operación el equipamiento e infraestructura de las plantas potabilizadoras del Municipio.
Flujo de autoridad	Las líneas de autoridad entre la Coordinación del SAS, la Sub coordinación de operación y las jefaturas de departamento relacionados con el bombeo y la potabilización del agua están claramente especificadas.		
Flujo de toma de decisiones	En las funciones específicas de la Coordinación y la Subcoordinación no se describen las interrelaciones de decisión, información y control con la Subcoordinación, ni de ésta con las jefaturas de departamento, tampoco en las interacciones internas.		
Flujo de información			
Flujo de control			

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

4.3.2.2. Evaluación del Manual de Procedimientos del Sistema de Agua y Saneamiento.

Tabla 21

Evaluación del Manual de Procedimientos respecto a la prestación del servicio de agua potable.

Procedimiento	Objetivo/Actividades	Evaluación
Reparación de fuga de agua potable	**Objetivo:** Cumplir a la ciudadanía con sus demandas y peticiones con resultados satisfactorios en beneficio de la sociedad. **Actividad:** Programa la reparación de la fuga de agua potable y recibe el material a utilizar para realizar el trabajo	El objetivo es tan general que podría definirse para cualquier procedimiento de atención a la ciudadanía. La actividad solo atiende la reparación de fuga en caso de una solicitud ciudadana. No hay un procedimiento establecido como rutina de control y prevención de conservación de la red de agua potable y de mantener la presión adecuada.
Atención y seguimiento a demanda ciudadana	**Objetivo:** Atender las demandas ciudadanas de una manera eficiente y oportuna, respaldando los trabajos realizados con órdenes de trabajo firmadas de conformidad por parte los usuarios. **Actividades:** Los programas de las brigadas de trabajo y sus respectivas órdenes, se generan a partir de solicitudes ciudadanas.	Los trabajos pueden atender tanto a la red de agua potable como a la de drenaje o alcantarillado.
Instalación de medidor	**Objetivo:** Contar con los medios para tener una medición del consumo de agua potable que permita la implementación de programas para el uso responsable de este recurso. **Actividades:** Se programa la orden de instalación del medidor a partir del pago del usuario en un periodo máximo de cinco días.	Procedimiento adecuado para garantizar la instalación de medidores de consumo de agua potable
Suministro de materia prima para el tratamiento y potabilización del agua	**Objetivo:** Mantener en óptimas condiciones de calidad el agua procesada en las plantas potabilizadoras, para garantizar el suministro a los usuarios del servicio. **Actividades:** Garantiza el suministro oportuno de los	El procedimiento parte de un reporte de necesidades y no de una supervisión y control periódico sistematizado del consumo de los reactivos, tanto en las plantas potabilizadoras como en el almacén.

Procedimiento	Objetivo/Actividades	Evaluación
	reactivos químicos para la potabilización del agua.	
Mantenimiento de equipos dosificadores de reactivos químicos	**Objetivo:** Mantener en óptimas condiciones de operación los equipos dosificadores de reactivos químicos de las plantas potabilizadoras, para garantizar la calidad del agua en el suministro a los usuarios del servicio. **Actividades:** Los dosificadores se reparan a partir de un reporte de falla	La reparación de los equipos dosificadores debiera derivarse de un programa preventivo como parte de un control sistematizado de funcionamiento de los equipos clave en el proceso de potabilización del agua y no solo de un reporte de falla del equipo.

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

Una evaluación necesaria de los procedimientos relacionados con la prestación del servicio de agua potable, consiste en compararlos con las actividades de la MIR del Programa Presupuestario, toda vez que las asignaciones presupuestarias a los proyectos respectivos debieran coincidir con ambos elementos que se derivan de las etapas del ciclo de gestión: planeación, programación presupuestaria y ejecución.

Tabla 22

Comparación de los procedimientos definidos para el servicio de agua potable con las actividades correspondientes a este programa presupuestario.

Procedimiento	Actividad de la MIR	Evaluación
Reparación de fuga de agua potable	Disminución de fugas en la red de distribución	Tienen relación pero en la MIR la actividad está expresada más como una consecuencia que como una actividad y en el caso del procedimiento como ya se señaló la reparación de las fugas debieran derivarse de un programa de mantenimiento preventivo a la red de agua potable que de la solicitud ciudadana.
Atención y seguimiento a demanda ciudadana		Este procedimiento debiera ser una entrada dentro del procedimiento de Mantenimiento preventivo a la Red de Agua Potable
Instalación de medidor		Este procedimiento debiera ser parte de las actividades de la MIR
Suministro de materia prima para el	Adquisición de insumos y reactivos	La actividad de la MIR debiera ser el procedimiento y denominarse

Procedimiento	Actividad de la MIR	Evaluación
tratamiento y potabilización del agua		Adquisición y suministro de insumos y reactivos para la potabilización del agua de la Red
Mantenimiento de equipos dosificadores de reactivos químicos		Este procedimiento debiera ser parte del Programa de mantenimiento preventivo a la Red de Agua Potable
	Captación de aguas crudas	Carece de procedimiento y representa una de las actividades más importantes en la prestación del servicio de agua potable
	Brindar mantenimiento preventivo a plantas potabilizadoras	Esta actividad en la MIR es relevante para los componentes: Nivel de presión hacia las líneas de conducción sostenido y potabilización del agua, aunque debiera denominarse Mantenimiento Preventivo y Correctivo a la Red de Agua Potable (Incluiría a las plantas potabilizadoras)
	Realización de concientización sobre el buen uso y cuidado del agua	Como se señaló en la evaluación de la MIR esta actividad no corresponde a este Programa Presupuestario
	Ejecución del programa analítico de potabilización del agua cruda	Esta actividad de la MIR debiera ser un componente: Brindar el servicio de agua potable a la ciudadanía

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

4.3.3. Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles de Mejora constatando la existencia de las evidencias.

Tabla 23

Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles de Mejora constatando la existencia de las evidencias.

Acción de Mejora	Evidencia Documental	¿Es válido para la atención del Aspecto Susceptible de Mejora?	
		Sí	No
Atención de los ASM 2017 conforme a recomendaciones de evaluación externa, con seguimiento en formatos específicos de las acciones hasta su finalización.	Formatos de programación y seguimiento de las acciones para la atención de los ASM	X	
Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Constancia de la participación en el curso y evidencia fotográfica	X	

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

V. Recomendaciones para Consolidar la Calidad de los Resultados de las Acciones Para la Atención a los Aspectos Susceptibles de Mejora

Las 16 recomendaciones emitidas como resultado de la revisión y evaluación realizada a las acciones y evidencias de los ASM derivados de la evaluación del desempeño realizada al Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable en 2017, persiguen que el Sistema de Agua y Saneamiento, logre consolidar las mejoras realizadas a la MIR, así como a los manuales de organización y de procedimientos y que atienda los Aspectos Susceptibles de Mejora tanto específicos como institucionales que dejó fuera del trabajo de superación realizado.

Para comprender mejor las 16 recomendaciones que se encuentran en la Tabla 24, es importante que los servidores públicos del SAS:

- Profundicen en el análisis de este informe que presenta los resultados de la revisión y evaluación de las acciones emprendidas para atender los ASM.
- Se comprometan a impulsar la Gestión para Resultados en su trabajo cotidiano, así como el cambio planeado que requieren tanto el Programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable como la organización, estrategia y cultura organizacional del SAS.

Tabla 24

Integración de las recomendaciones para consolidar la calidad de los resultados de las acciones para la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora.

Aspecto Susceptible de Mejora/Acciones	Recomendación
1. No considerados en las acciones de mejora	**Específicos** 1. Formalizar la publicación de los indicadores de resultados. 2. Emitir un documento para el Programa Presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo **Institucionales** 3. La Dirección de Programación deberá emitir lineamientos de planeación que desarrolle instrumentos para mejorar el ciclo presupuestal. 4. La Dirección de Programación deberá desarrollar un sistema de información gerencial de indicadores de resultados para mejorar la toma de decisiones. 5. Desarrollar un sistema integral de seguimiento y control. 6. Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable
2. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del programa Presupuestario E001 Servicio de Agua Potable	**7.** Elaborar las fichas técnicas de los indicadores de desempeño 8. Identificar e incluir en la MIR los Medios de Verificación para cada uno de los indicadores de desempeño de tal manera que se determinen las fuentes de información para alimentar los datos de cada una de las variables. 9. Sistematizar la información para cuantificar cada una de las variables y realizar el cálculo de los indicadores de desempeño 10. Respecto del Nivel FIN: Incluir el método de cálculo, mejorar la claridad del indicador, determinar la línea base, incorporar la unidad de medida de la meta y no hay línea base. 11. Respecto del Nivel Propósito: Mejorar la claridad del indicador, el método de cálculo es incorrecto, no se indica el medio de verificación, no se indica la línea base, la unidad de medida de la meta es incorrecta. 12. Respecto del componente 1. no se indica la línea base, la unidad de medida de la meta es incorrecta. 13. Respecto del componente 2. Incluir el método de cálculo, el indicador no es claro, no es monitoreable, no está definido, no indica el periodo de medición, ni la línea base, la meta se indica pero no es confiable. Debiera cambiarse el componente por la Prestación del Servicio de Agua Potable. 14. Respecto del nivel actividad, mejorar la identificación de cada una y determinar si permiten el logro de los componentes, verificar las debilidades identificadas en la Tabla 19 y analizar la evaluación que vincula a los procedimientos para la prestación del servicio de agua potable con las actividades descritas en la Tabla 22.

Aspecto Susceptible de Mejora/Acciones	Recomendación
3. Manual de Organización	15. Los flujos de toma de decisiones, de información y control no se especifican en las funciones, ni en las interacciones descritas en el perfil del puesto, se requiere mejorar la descripción de las funciones, incorporando las actividades técnicas que se realizan en el proceso para la prestación del servicio de agua potable, atender la evaluación de la Tabla 20.
4. Manual de Procedimientos	16. El origen de las actividades en los procedimientos de reparación de fuga de agua potable y mantenimiento de equipos de dosificadores de activos derivan de la solicitud ciudadana y de reportes de fallas, ambos procedimientos debieran integrarse en el Programa de mantenimiento preventivo de la red de agua potable. Esta misma situación se observa en el procedimiento para el suministro de materia prima para el tratamiento y potabilización del agua, debiera sistematizarse el suministro mediante un Programa de adquisiciones que se derive de la adecuada programación y control de las existencias de los insumos y reactivos químicos. Revisar la evaluación de la Tabla 22.

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

Anexos

Anexo I. Formatos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora hasta su Finalización

SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA CLASIFICADOS COMO ESPECÍFICOS, DERIVADOS DE INFORMES Y EVALUACIONES EXTERNAS
Municipio de Centro

Documento del trabajo del programa: E001 SERVICIO DE AGUA POTABLE **ASM ESPECIFICOS ANEXO B**

No.	Aspecto susceptible de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de termino	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	Actualizar de la MIR, de los Programas Presupuestales del SAS	Actualización de MIR de los Programas Presupuestales E001, E002, E003, K002 y K003, a través de un grupo de personas que integraran el Depto. de Planeación del SAS.	Depto. De Planeación, de la Unidad de Informática, de la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento	30/11/2017	MIR de los Programas Presupuestales del SAS actualizada, e indicadores bien construidos por cada programa.	MIR 2018 con Indicadores
2	Atención de los ASM 2017 conforme a recomendaciones de evaluación externa, con seguimiento en formatos específicos de las acciones hasta su finalización.	Diseño de formatos específicos para la programación y seguimiento de las acciones que permitan la atención de los ASM 2017.	Depto. De Planeación, de la Unidad de Informática, de la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento	30/08/2017	Acciones para la atención de los ASM programadas con seguimiento de su realización en los formatos diseñados.	Formatos de programación y seguimiento de las acciones para la atención de los ASM
3	Actualizar Manuales de Procedimientos y Organización, para mejorar el seguimiento y control en las actividades del SAS, estableciendo formatos por cada una de ellas.	Actualización del Manual de Organización con todos los puestos y funciones, Actualizar Manual de Procedimientos con formatos y sistemas utilizados, congruentes con la actividad desempeñada.	Subcoordinación de Planeación	31/10/2017	Manuales Actualizados con formatos utiliados.	Oficio de envío de Manuales de Organización y Procedimientos actualizados, para su autorización, publicación e implementación.
4	Generar una Encuesta Anual de los servicios y trámites proporcionados por el SAS.	Establecer formatos de encuestas de calidad en los servicios prestados, para medir la satisfacción ciudadana, establecer un programa para realizarlos, contabilizar los resultados y publicarlos en las áreas correspondientes, para un proceso de mejora continua.	Subcoordinación de Comercialización, Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas	30/12/2017	Encuestas de calidad del servicio bien elaboradas	Encuesta Anual 2017

SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA CLASIFICADOS COMO ESPECÍFICOS, DERIVADOS DE INFORMES Y EVALUACIONES EXTERNAS
Municipio de Centro

Avance al Documento del trabajo del programa: E001 SERVICIO DE AGUA POTABLE **ASM ESPECIFICOS** **ANEXO C**

No.	Aspecto susceptible de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de termino	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	Identificacion del Documento Probatorio	Observaciones
1	Actualizar de la MIR, de los Programas Presupuestales del SAS	Actualización de MIR de los Programas Presupuestales E001, E002, E003, K002 y K003, a través de un grupo de personas que integraran el Depto. de Planeación del SAS.	Depto. De Planeación, de la Unidad de Informática, de la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento	30/11/2017	MIR de los Programas Presupuestales del SAS actualizada, e indicadores bien construidos por cada programa.	MIR 2018 con Indicadores	**100%**	Oficio del SAS, dirigido a la Dirección de Programación anexando la MIR Actualizada.	Se envió por correo al instructor tres programas para su validación
2	Atención de los ASM 2017 conforme a recomendaciones de evaluación externa, con seguimiento en formatos específicos de las acciones hasta su finalización.	Diseño de formatos específicos para la programación y seguimiento de las acciones que permitan la atención de los ASM 2017.	Depto. De Planeación, de la Unidad de Informática, de la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento	30/08/2017	Acciones para la atención de los ASM programadas con seguimiento de su realización en los formatos diseñados.	Formatos de programación y seguimiento de las acciones para la atención de los ASM	**100%**	Formatos de programación y segumiento de las acciones para cumplir con las recomendaciones de los ASM	
3	Actualizar Manuales de Procedimientos y Organización, para mejorar el seguimiento y control en las actividades del SAS, estableciendo formatos por cada una de ellas.	Actualización del Manual de Organización con todos los puestos y funciones, Actualizar Manual de Procedimientos con formatos y sistemas utilizados, congruentes con la actividad desempeñada.	Subcoordinación de Planeación	31/10/2017	Manuales Actualizados con formatos utiliados.	Manuales de Organización y Procedimientos del SAS 2017	**100%**	Oficio de envío de Manuales de Organización y Procedimientos actualizados, para su autorización, publicación e implementación.	No se han publicado las actualizaciones desde el 2016
4	Generar una Encuesta Anual de los servicios y trámites proporcionados por el SAS.	Establecer formatos de encuestas de calidad en los servicios prestados, para medir la satisfacción ciudadana, establecer un programa para realizarlos, contabilizar los resultados y publicarlos en las áreas correspondientes, para un proceso de mejora continua.	Subcoordinación de Comercialización, Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas	30/12/2017	Encuestas de calidad del servicio bien elaboradas	Encuesta Anual 2017	**100%**	Encuestas de Calidad aplicadas al ciudadano.	Existe una aplicada por el H. Ayuntamiento de Centro, de los servicios proporcionados en general, pero no se da a conocar los resultados al SAS, de los servicios que se propocionan.

SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA CLASIFICADOS COMO ESPECÍFICOS, DERIVADOS DE INFORMES Y EVALUACIONES EXTERNAS
Municipio de Centro

Avance al Documento del trabajo del programa: E001 SERVICIO DE AGUA POTABLE **ASM INSTITUCIONALES ANEXO D**

No.	Aspecto susceptible de mejora	Área Coordinadora	Acciones a Emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Dirección de Programación	Capacitación de 3 personas del SAS	Depto. De Planeación, de la Unidad de Informática, de la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento	31/08/2017	3 Personas Capacitadas	Constancia de Participación en los Cursos

SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA CLASIFICADOS COMO ESPECÍFICOS, DERIVADOS DE INFORMES Y EVALUACIONES EXTERNAS
Municipio de Centro

Avance al Documento del trabajo del programa: E001 SERVICIO DE AGUA POTABLE **ASM INSTITUCIONALES ANEXO E**

No.	Aspecto susceptible de mejora	Área Coordinadora	Acciones a Emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	Identificacion del Documento Probatorio	Observaciones
1	Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Dirección de Programación	Capacitación de personal del SAS	Depto. De Planeación, de la Unidad de Informática, de la Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento	31/08/2017	3 Personas Capacitadas	Constancia de Participación en los Cursos	100%	Fotos y Constancia emitida por la Dirección de Programación	

Anexo II. Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento

Ver Manual de Organización del SAS en las oficinas del Sistema de Agua y Saneamiento

Anexo III. Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento

Ver Manual de Organización del SAS en las oficinas del Sistema de Agua y Saneamiento

Anexo IV. Resumen de la Encuesta de Calidad Realizada por el Sistema de Agua y Saneamiento

SISTEMA DE AGUA Y SANEAMIENTO
SUBCOORDINACION COMERCIAL
ENCUESTA DE CALIDAD DEL AGUA

1.- ¿ Cuantas veces a la semana se ve interrumpida el servicio de agua?

			PORCENTAJE
A) 0	86	ENCUESTADOS	36%
B) 1-3	136	ENCUESTADOS	58%
C) 4-7	14	ENCUESTADOS	6%

2.- ¿Se ve interrumpida durante el transcurso del día el Servicio de Agua

			PORCENTAJE
A) SI	137	ENCUESTADOS	58%
B) NO	99	ENCUESTADOS	42%

3.- ¿Cuál es la presión de Agua de su vivienda?

			PORCENTAJE
A)BAJA	61	ENCUESTADOS	26%
B) MEDIA	145	ENCUESTADOS	61%
C) ALTA	30	ENCUESTADOS	13%

4-¿ Cuenta con problema de Fuga?

			PORCENTAJE
A) SI	37	ENCUESTADOS	16%
B) NO	199	ENCUESTADOS	84%

5.- ¿ Conoce alguna casa-habitación que no cuenta con el servicio de Agua Potable en la zona?

			PORCENTAJE
A) SI	31	ENCUESTADOS	13%
B) NO	205	ENCUESTADOS	87%

6.- ¿Cómo es la calidad de Agua en su zona?

			PORCENTAJE
A) BUENA	37	ENCUESTADOS	16%
B) REGULAR	144	ENCUESTADOS	61%
C) MALA	55	ENCUESTADOS	23%

7.- ¿ Como calificaría la atención del servicio de la Red Pública del Agua?

			PORCENTAJE
A) BUENA	28	ENCUESTADOS	12%
B) REGULAR	133	ENCUESTADOS	56%
C) MALA	75	ENCUESTADOS	32%

236 ENCUESTADOS EN EL MUNICIPIO DE CENTRO

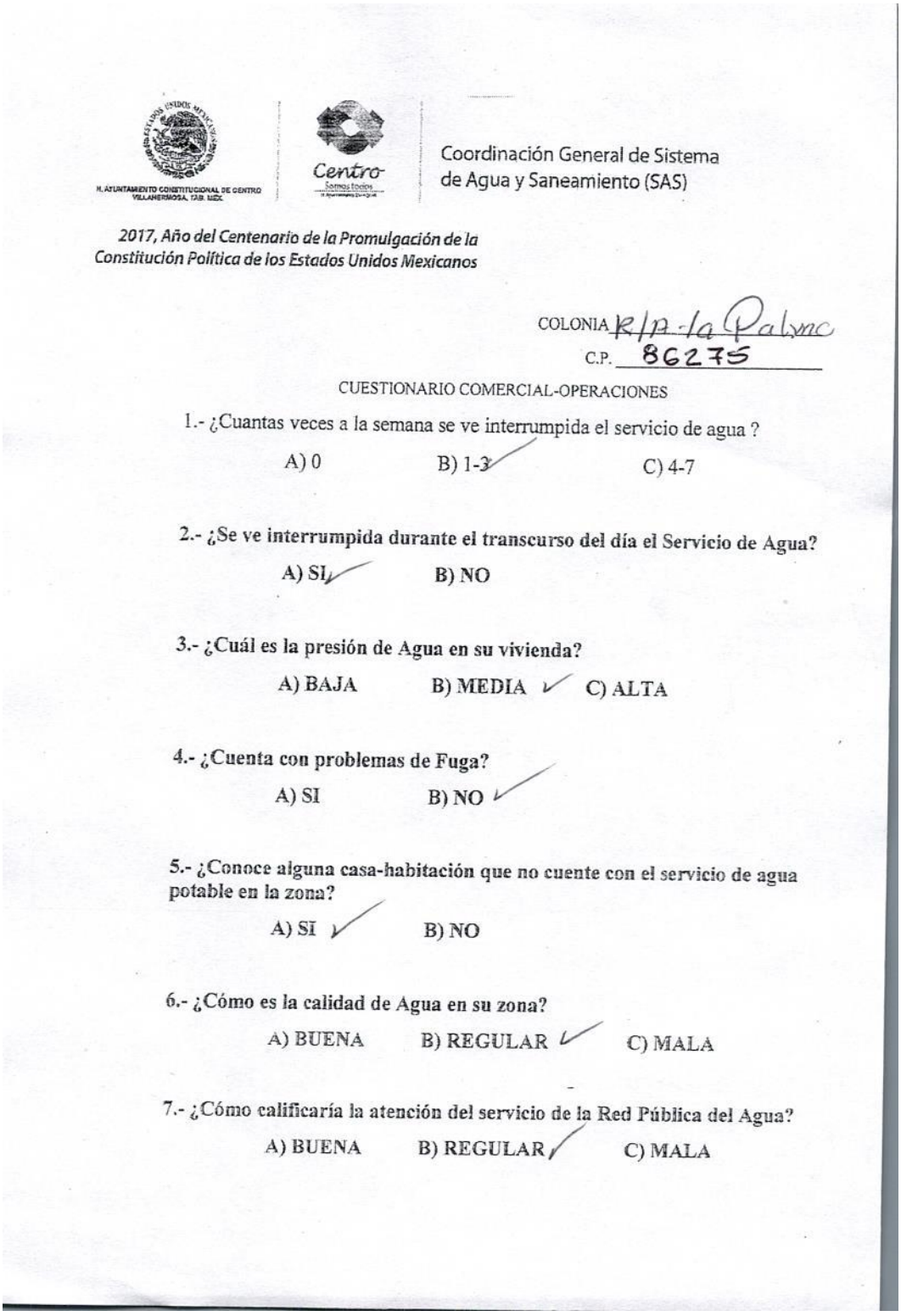
ELABORO

ADRIAN ALBERTO ALONSO FLORENCIA
DEPTO DE ENLACE ADMINISTRATIVO

RESPONSABLE

L.A.E. NELLY DEL CARMEN PRATS VILA
SUBCOORDINADORA COMERCIAL

Anexo V. Cuestionarios de la Encuesta de Calidad Realiza por el Sistema de Agua y Saneamiento



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CENTRO VILLAHERMOSA, TAB. MÉX.

Centro Somos todos

Coordinación General de Sistema de Agua y Saneamiento (SAS)

2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

COLONIA R/p. la Palma

C.P. 86275

CUESTIONARIO COMERCIAL-OPERACIONES

1.- ¿Cuantas veces a la semana se ve interrumpida el servicio de agua ?

A) 0 B) 1-3 ✓ C) 4-7

2.- ¿Se ve interrumpida durante el transcurso del día el Servicio de Agua?

A) SI ✓ B) NO

3.- ¿Cuál es la presión de Agua en su vivienda?

A) BAJA B) MEDIA ✓ C) ALTA

4.- ¿Cuenta con problemas de Fuga?

A) SI B) NO ✓

5.- ¿Conoce alguna casa-habitación que no cuente con el servicio de agua potable en la zona?

A) SI ✓ B) NO

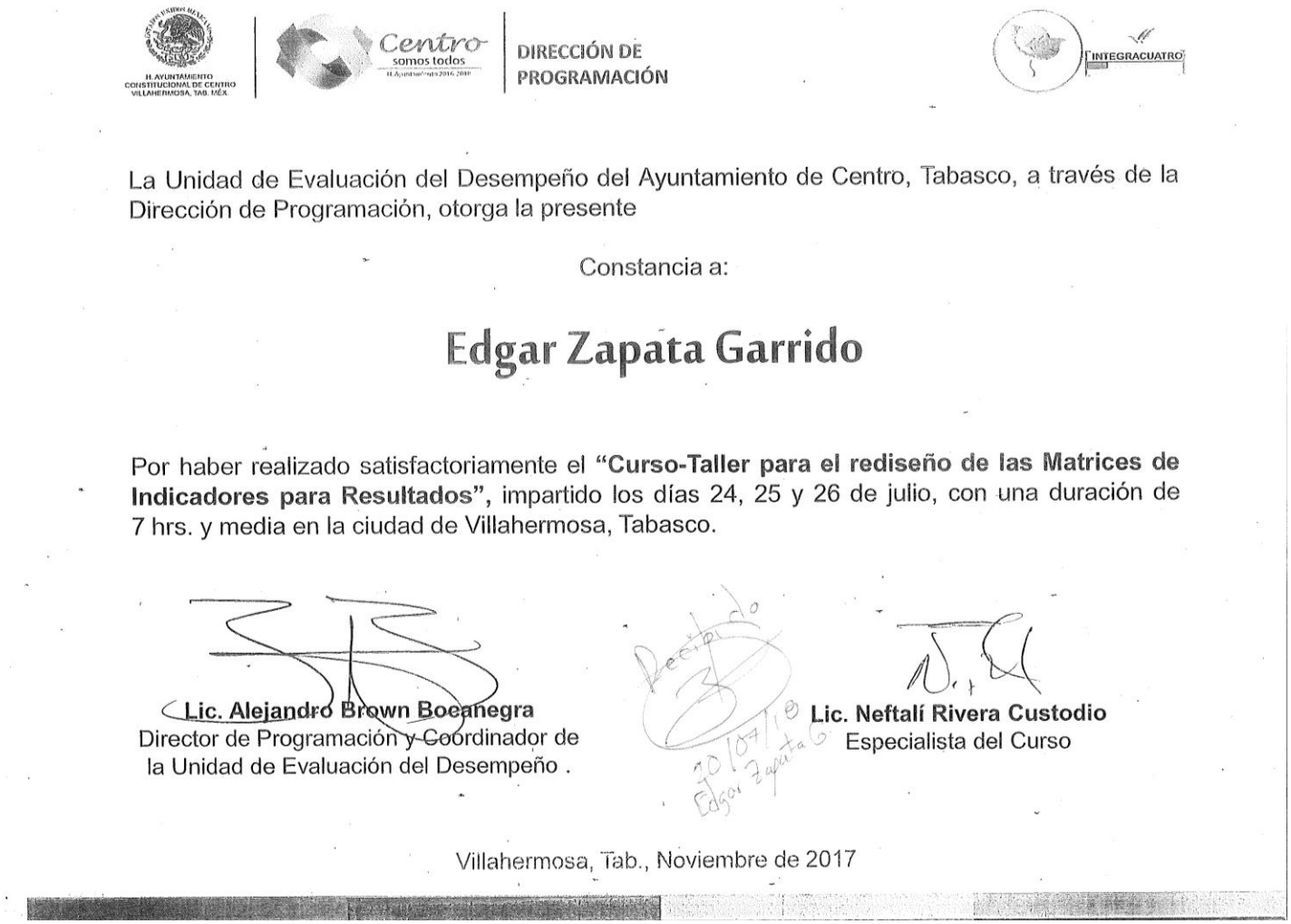
6.- ¿Cómo es la calidad de Agua en su zona?

A) BUENA B) REGULAR ✓ C) MALA

7.- ¿Cómo calificaría la atención del servicio de la Red Pública del Agua?

A) BUENA B) REGULAR ✓ C) MALA

Anexo VI. Constancia de Participación en el Curso-Taller para el Rediseño de las Matrices de Indicadores para Resultados y Evidencia Fotográfica



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CENTRO VILLAHERMOSA, TAB. MÉX.

Centro somos todos

DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN

INTEGRACUATRO

La Unidad de Evaluación del Desempeño del Ayuntamiento de Centro, Tabasco, a través de la Dirección de Programación, otorga la presente

Constancia a:

Edgar Zapata Garrido

Por haber realizado satisfactoriamente el **"Curso-Taller para el rediseño de las Matrices de Indicadores para Resultados"**, impartido los días 24, 25 y 26 de julio, con una duración de 7 hrs. y media en la ciudad de Villahermosa, Tabasco.

Lic. Alejandro Brown Bocanegra
Director de Programación y Coordinador de la Unidad de Evaluación del Desempeño .

Recibido
30/07/17
Edgar Zapata G.

Lic. Neftalí Rivera Custodio
Especialista del Curso

Villahermosa, Tab., Noviembre de 2017

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CENTRO VILLAHERMOSA, TAB. MÉX

Centro somos todos

DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN

INTEGRACUATRO

La Unidad de Evaluación del Desempeño del Ayuntamiento de Centro, Tabasco, a través de la Dirección de Programación, otorga la presente

Constancia a:

Karla Verónica Martínez Reyes

Por haber realizado satisfactoriamente el **"Curso-Taller para el rediseño de las Matrices de Indicadores para Resultados"**, impartido los días 24, 25 y 26 de julio, con una duración de 7 hrs. y media en la ciudad de Villahermosa, Tabasco.

Lic. Alejandro Brown Bocanegra
Director de Programación y Coordinador de la Unidad de Evaluación del Desempeño .

Lic. Neftalí Rivera Custodio
Especialista del Curso

Villahermosa, Tab., Noviembre de 2017

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE CENTRO VILLAHERMOSA, TAB. MÉX.

Centro somos todos

DIRECCIÓN DE PROGRAMACIÓN

INTEGRACUATRO

La Unidad de Evaluación del Desempeño del Ayuntamiento de Centro, Tabasco, a través de la Dirección de Programación, otorga la presente

Constancia a:

José Luis Gilberto Vera Aguayo

Por haber realizado satisfactoriamente el **"Curso-Taller para el rediseño de las Matrices de Indicadores para Resultados"**, impartido los días 24, 25 y 26 de julio, con una duración de 7 hrs. y media en la ciudad de Villahermosa, Tabasco.

Lic. Alejandro Brown Bocanegra
Director de Programación y Coordinador de la Unidad de Evaluación del Desempeño .

Lic. Neftalí Rivera Custodio
Especialista del Curso

Villahermosa, Tab., Noviembre de 2017

"Curso-Taller para el rediseño de la Matrices de Indicadores para Resultados". **25-07-2017**

VI. Bibliografía

1. Ayuntamiento de Centro 2018, Programa Anual de Evaluación y Términos de Referencia.
2. CONEVAL 2014, Metodología para la aprobación de indicadores para los programas sociales.
3. CONEVAL 2018, Diseño de objetivos e indicadores de los programas y acciones sociales en el último año de la administración. Diagnóstico de Matrices de Indicadores para Resultados de los Programas y Acciones de Desarrollo social 2018.
4. CONEVAL, Normatividad para la evaluación de los programas federales.
5. García; López Roberto, García, Moreno Mauricio; 2010, La gestión para resultados en el desarrollo, Avances y desafíos en América Latina y el Caribe; Banco Interamericano de Desarrollo, Segunda edición.
6. Ley Estatal de Presupuesto y responsabilidad Hacendaria del Gobierno del Estado de Tabasco y sus Municipios y su Reglamento.
7. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.
8. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) 1996, Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño, SHCP.
9. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) 2010, Guía para el diseño de indicadores estratégicos.
10. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) 2011, Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados.