



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



Informe Final

Revisión y Evaluación de los Aspectos
Susceptibles de Mejora Derivados de la
Evaluación de Desempeño del Programa
Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y
Alcantarillado del Ejercicio 2016 Establecido
en el Programa Anual de Evaluación 2017

**E002 Servicio de
Drenaje y Alcantarillado**

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.....	11
I. ... Antecedentes y Justificación de la Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora	13
3.1. Antecedentes	13
3.2. Justificación.....	14
II.... Análisis de la Información Fuente de los Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado Derivados del Informe de Evaluación Específica de Operación y Resultados de los Fondos III y IV Ramo General 33 del Ejercicio Fiscal 2016	15
2.1. Método de Análisis para la Revisión de los Aspectos Susceptibles de Mejora	15
2.2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones Derivadas del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016	18
2.3. Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016.....	21
2.4. Posición Institucional del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado Elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento	23
III. Revisión del Documento de Posición Institucional	27
3.1. Cuantificación de las Acciones de Mejora Clasificadas.....	27
3.2. Determinación de las Acciones de Mejora No Clasificadas	28
IV. Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora	29
4.1. Instrumentos de Trabajo	30
4.2. Revisión y Evaluación de las Acciones Derivadas de los Aspectos Susceptibles de Mejora	36
4.2.1. Revisión de la clasificación de las acciones de mejora.	36
4.2.2. Contribución de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales a la mejora de la gestión.	38
4.2.3. Evaluación de los resultados de las acciones de mejora en el Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado mediante el nivel alcanzado por el SAS según la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora (CONEVAL y SHCP).	39
4.2.3.1. Resultado de la evaluación.	44

4.2.3.2. Restricciones de la evaluación.....	44
4.3. Evaluación de la Calidad de las Evidencias de las Acciones de Mejora	48
4.3.1. Evaluación de la acción de mejora: “Actualización de la MIR del Programa Presupuestario E002 a través de un grupo de personas que pertenecen el Departamento de Planeación del SAS”.	49
4.3.1.1. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.	49
4.3.1.1.1. Definición y descripción del problema.	50
4.3.1.1.2. Análisis de involucrados.	51
4.3.1.1.3. Árbol de problemas.	53
4.3.1.1.4. Árbol de objetivos.....	54
4.3.1.1.5. Estructura analítica del programa presupuestal.	55
4.3.1.1.6. Matriz de Marco Lógico.....	57
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”.	77
4.3.2.1. Evaluación del Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento.	77
4.3.2.2. Evaluación del Manual de Procedimientos del Sistema de Agua y Saneamiento.	78
4.3.3. Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles de Mejora constatando la existencia de las evidencias.	81
V. Recomendaciones para Consolidar la Calidad de los Resultados de las Acciones para la Atención a los Aspectos Susceptibles de Mejora	82

Índice de Tablas

Tabla 1 Clasificación de las acciones de mejora.	16
Tabla 2 Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones.	18
Tabla 3 Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.	21
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.	27
Tabla 5 ASM No considerados en el Documento de Posición Institucional.	28
Tabla 6 Documento de Trabajo del Programa: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado. ASM Específicos.	30

Tabla 7 Avance del Documento de Trabajo del Programa: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado. ASM Específicos.	32
Tabla 8 Documento Institucional del Programa: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado. ASM Institucionales.	34
Tabla 9 Avance del Documento Institucional del Programa: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado. ASM Institucionales.	35
Tabla 10 Resultado del comparativo del Documento de Trabajo Específico y Documento de Trabajo Institucional respecto al Documento de Posición Institucional.	36
Tabla 11 Aspectos Susceptibles de Mejora que no fueron considerados en los Instrumentos de Trabajo Específico e Institucional.	37
Tabla 12 Contribución de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales a la mejora de la gestión.	38
Tabla 13 Evaluación de los avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos.	39
Tabla 14 Evaluación de los avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Institucionales.	42
Tabla 15 Resumen de la evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales.	43
Tabla 16 Ponderación para evaluar el avance de las Acciones de Mejora.	44
Tabla 17 Evaluación del Cumplimiento del Marco Normativo de la Construcción de la MML o MIR del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.	69
Tabla 18 Evaluación de la lógica vertical de la MML o MIR del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.	70
Tabla 19 Evaluación de la lógica horizontal de la MML o MIR del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.	72
Tabla 20 Evaluación del Manual de Organización respecto a la prestación del servicio de drenaje y alcantarillado.	77
Tabla 21 Evaluación del Manual de Procedimientos respecto a la prestación del servicio de drenaje y alcantarillado.	78
Tabla 22 Comparación de los procedimientos definidos para el servicio de agua potable con las actividades correspondientes a este Programa Presupuestario.	79
Tabla 23 Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles de Mejora constatando la existencia de las evidencias.	81
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	85
Anexo I. Formatos para el seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora hasta su finalización	85
Anexo II. Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento	88
Anexo III. Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento	88

Anexo IV. Resumen de la Encuesta de Calidad realiza por el Sistema de Agua y Saneamiento	89
Anexo V. Cuestionarios de la Encuesta de Calidad realiza por el Sistema de Agua y Saneamiento	90
Anexo VI. Constancia de Participación en el Curso-Taller para el rediseño de las Matrices de Indicadores para Resultados y evidencia fotográfica	91
VI. Bibliografía	95

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 respecto a la ejecución en 2016 del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado llevada a cabo en 2017, se analizaron dos apartados del informe final: 1) las recomendaciones contenidas en el FODA, 2) los ASM; 3) el documento de posicionamiento institucional generado por los servidores públicos responsables del servicio de drenaje y alcantarillado 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 17 ASM, 13 de ellos clasificados, de los cuales siete son específicos, cuatro institucionales y dos intergubernamentales; y cuatro ASM no fueron clasificados. Adicionalmente la Coordinación del SAS propuso dos acciones de mejora no derivados de los ASM.

Los cuatro 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) Considerando la integralidad de los programas de Agua potable, Saneamiento, Alcantarillado e Infraestructura Hidráulica, se propone elaborar para efectos de planeación un solo documento consolidado en el cual se establezca un solo fin y propósito, pero con los componentes y actividades específicas de cada rubro.

- 4) Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales.

Así, de los 13 ASM clasificados, se programaron cuatro para implementación y seguimiento, tres específicos y uno institucional, quedando nueve sin programar, cuatro ASM específicos, tres institucionales y dos intergubernamentales. Los ASM no considerados en los instrumentos de trabajo específico e institucional fueron:

Específico:

- 1) Basado en las evidencias recolectadas, es necesario implementar mecanismos donde además de medir el desempeño y eficiencia del programa, se formulen con antelación la programación de las líneas de acción para evaluar la gestión y resultados del programa
- 2) Formalizar la publicación de los indicadores de resultados.
- 3) 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.
- 4) Implementar mecanismos de seguimiento que permitan actualizar la cobertura alcanzada, así como los nuevos focos de atención.

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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.

- 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 FIN:** Determinar la línea base e incorporar la unidad de medida de la meta.
- 5) **Nivel Propósito:** Mejorar la claridad del indicador, el método de cálculo es incorrecto, ampliar el indicador para que incluya, tanto la red de drenaje como los sistemas sanitario y de alcantarillado, no se indica el medio de verificación, no se indica la línea base y la unidad de medida de la meta es incorrecta.
- 6) **Componente 1:** No se indica la línea base.
- 7) **Componente 2:** Mejorar la definición del indicador para quedar como sigue: permite conocer en porcentaje, el estado del funcionamiento de los sistemas de alcantarillado, sanitario y pluviales existentes.
- 8) **Actividades 1.1 y 1.2:** Los indicadores no son claros para hacerlos monitoreables hay que rediseñar las fórmulas y determinar las líneas base respectivas.
- 9) **La Actividad 1.3:** Debiera eliminarse y formar parte del Programa Presupuestario de Infraestructura de Drenaje y Alcantarillado.
- 10) **La Actividad 2.1:** Debiera redefinirse como programa preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado y tapas de pozos de visita.
- 11) **La Actividad 2.3:** Debe ser Actividad 2.2.
- 12) **La Actividad 2.4:** Debiera eliminarse y formar parte de un Programa Presupuestario cuyo propósito sea desarrollar en la población la cultura del cuidado del ambiente.

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, atender la evaluación de la tabla 20.

Manual de Procedimientos del Sistema de Agua y Saneamiento

- 1) En el procedimiento de reparación de fuga de aguas negras debiera convertirse en un procedimiento para la formulación y ejecución de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para la conservación de la infraestructura de la red de drenaje y alcantarillado que permitiera corregir además las obstrucciones y fracturas que pudieran presentarse.
- 2) El procedimiento de hundimientos por drenaje colapsado, podría considerarse en la propuesta de procedimiento anterior.
- 3) El procedimiento de limpieza de desazolve del alcantarillado sanitario y pluvial mediante equipos hidroneumáticos, debiera definirse y realizarse como un programa preventivo.

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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado, 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado, 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 14 ASM sin atender, cuatro de ellos no clasificados y de los 13 clasificados, nueve 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 nueve 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado, así como del Manual de Organización y del Manual de Procedimientos, derivaron en las 24 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

3.1. 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 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) durante el ejercicio 2016. Tal es el caso del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado, 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.

3.2. 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016.
- 3) La Posición Institucional del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado 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
<ul style="list-style-type: none"> • Específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales
<ul style="list-style-type: none"> • Interinstitucionales
<ul style="list-style-type: none"> • Intergubernamentales
<p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado, 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016

Tabla 2
Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones.

Aspectos de la evaluación	Fortalezas / Oportunidades	Recomendaciones
Planeación	<p>Fortaleza: Existe un marco normativo para realizar la planeación. Se cuenta con voluntad política para la implementación de un proceso de planeación estratégico bien definido.</p> <p>Oportunidad: Actualmente se están gestando modificaciones a la normatividad que permiten asegurar un mayor control de los programas desde la etapa de planeación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar la correcta aplicación de la normatividad. • <i>Consolidar los procesos de planeación estratégica utilizando MML.</i> • Fortalecer la capacitación orientada al nuevo marco jurídico en materia de gasto federalizado (p.e.: Ley de disciplina financiera).
Operación	<p>Fortaleza: Se encontraron atribuciones bien definidas para la operación del programa. Se tienen establecidas las bases para optimizar la operación de los proyectos.</p> <p>Oportunidad: El SAS cuenta con independencia para ejecutar tanto el servicio de agua potable como la construcción de nueva infraestructura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mantener una constante actualización de los Manuales de Organización y Procedimiento o generar Reglas de Operación específicas para la operación del Pp.</i>
Seguimiento y control	<p>Fortaleza: La administración pública municipal cuenta con Sistemas Informáticos para el seguimiento y control del ciclo presupuestario.</p> <p>Oportunidad: Posibilidad de integrar en un sólo sistema el seguimiento y control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Definir lineamientos más específicos, así como formatería estándar para el seguimiento y control del Pp.</i>
Resultados	<p>Fortaleza: Se presupuesta con una visión de resultados.</p> <p>Oportunidad: El Sistema de Evaluación del Desempeño tiene amplias posibilidades de madurar y ser un ejemplo a nivel nacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formalizar la publicación de los indicadores de resultados.

Aspectos de la evaluación	Debilidades / Amenazas	Recomendaciones
Planeación	<p>Debilidades: Se minimiza la importancia de que la planeación sea consistente a través de todo el ciclo presupuestal. No se tiene la capacidad necesaria para aplicar la MML, la integración de la MIR en estructura está definida correctamente, pero no se vincula con precisión con el árbol de objetivos. No existe evidencia de la articulación del programa con otros programas que por su naturaleza se vinculan estrechamente, y en muchas ocasiones son mutuamente incluyentes.</p> <p>Amenaza: Las auditorías de Sistemas de Evaluación del Desempeño pueden generar modificaciones en el marco normativo municipal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fortalecer la capacitación en materia de Planeación estratégica.</i> • <i>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.</i>
Operación	<p>Debilidad: Insuficientes recursos para dar respuesta a las múltiples demandas sociales, así como contingencias como inundaciones.</p> <p>Amenaza: La evaluación de la política social puede endurecer los criterios para la operación del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Re direccionar 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	<p>Debilidad: Existe una alta probabilidad de generar datos inconsistentes debido a la gran cantidad de sistemas de seguimiento y control.</p> <p>Amenaza: La SHCP puede endurecer los criterios del gasto federalizado con el fin de evitar gastos innecesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i>

Aspectos de la evaluación	Debilidades / Amenazas	Recomendaciones
Resultados	<p>Debilidad: Existe inconsistencia entre los indicadores de la MIR, la MML, los objetivos del PMD y los establecidos en el presupuesto de egresos.</p> <p>Amenaza: Los lineamientos del Ramo 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable. • <i>Aumentar la capacitación en Materia de Planeación Estratégica.</i> • <i>Incentivar la adopción del Presupuesto basado en Resultados, considerando el ciclo presupuestario a partir de la definición de la MIR para alcanzar resultados.</i>

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

2.3. Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016

Tabla 3

Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.

Tema de evaluación	Aspecto Susceptible de Mejora
Planeación y orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Considerando la integralidad de los programas de Agua potable, Saneamiento, Alcantarillado e Infraestructura Hidráulica, se propone elaborar para efectos de planeación un solo documento consolidado en el cual se establezca un solo fin y propósito, pero con los componentes y actividades específicas de cada rubro. • <i>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.</i> • El área responsable de la coordinación del SED, deberá emitir lineamientos y vigilar su correcta aplicación para que los instrumentos de planeación sean consistentes durante todo el ciclo presupuestal.
Cobertura y focalización	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir un documento para el programa presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo. • Implementar mecanismos de seguimiento que permitan actualizar la cobertura alcanzada, así como los nuevos focos de atención.
Operación del programa	<ul style="list-style-type: none"> • Basado en las evidencias recolectadas, es necesario implementar mecanismos donde además de medir el desempeño y eficiencia del programa, se formulen con antelación la programación de las líneas de acción para evaluar la gestión y resultados del programa. • <i>Establecer lineamientos específicos para la operación del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS.</i>
Seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control.</i> • <i>Establecer lineamientos específicos para el seguimiento y</i>

Tema de evaluación	Aspecto Susceptible de Mejora
	<i>control del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS.</i>
MIR	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="568 327 1425 401">• <i>Fortalecer la capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.</i> <li data-bbox="568 401 1425 474">• <i>Realizar un análisis de la lógica vertical y horizontal del documento, su vinculación con el árbol de objetivo.</i> <li data-bbox="568 474 1425 548">• 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.

2.4. Posición Institucional del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado Elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento¹

“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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado*
 - *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 drenaje y alcantarillado 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado del ejercicio 2016.

- *Generar evidencia de los indicadores y publicarlos.*
- *Generar mejores incentivos para el pago del servicio de drenaje y alcantarillado.*
- *Generar mecanismos propios para el registro de la satisfacción del usuario. El levantamiento realizado en una muestra refleja un índice de satisfacción arriba del 53%.*
- *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 cuenta 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 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
Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como de los Aspectos Susceptible de Mejora.	Total	17
<ul style="list-style-type: none"> • Específicos 		7
<ul style="list-style-type: none"> • Institucionales 		4
<ul style="list-style-type: none"> • Interinstitucionales 		0
<ul style="list-style-type: none"> • Intergubernamentales 		2
Clasificación de las principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como de los Aspectos Susceptible de Mejora	Subtotal A	13
Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como Aspectos Susceptibles de Mejora no clasificados	Subtotal B	4
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades 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 las Acciones de Mejora No Clasificadas

Tabla 5

ASM No considerados en el Documento de Posición Institucional.

<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar la correcta aplicación de la normatividad.
<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la capacitación orientada al nuevo marco jurídico en materia de gasto federalizado (p. e.: Ley de disciplina financiera).
<ul style="list-style-type: none"> • Considerando la integralidad de los programas de Agua potable, Saneamiento, Alcantarillado e Infraestructura Hidráulica, se propone elaborar para efectos de planeación un solo documento consolidado en el cual se establezca un solo fin y propósito, pero con los componentes y actividades específicas de cada rubro.
<ul style="list-style-type: none"> • 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 específicas 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 drenaje y alcantarillado, 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 el 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: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado. 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 E002 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: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado. 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 E002 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 por el 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: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado. 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 personal 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: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado. 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 Capacitadas	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.

Acciones de Mejora Clasificadas en el Documento de Posición Institucional	Número de Acciones de Mejora	Número de Acciones de Mejora Programadas para Implementación y Seguimiento	Acciones de Mejora no Programadas
Específicas	7	3	4
Institucionales	4	1	3
Intergubernamentales	2	0	2
Total	13	4	9

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
<ul style="list-style-type: none">• Basado en las evidencias recolectadas, es necesario implementar mecanismos donde además de medir el desempeño y eficiencia del programa, se formulen con antelación la programación de las líneas de acción para evaluar la gestión y resultados del programa.
<ul style="list-style-type: none">• Formalizar la publicación de los indicadores de resultados.
<ul style="list-style-type: none">• Emitir un documento para el programa presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo.
<ul style="list-style-type: none">• Implementar mecanismos de seguimiento que permitan actualizar la cobertura alcanzada, así como los nuevos focos de atención.
Aspecto Susceptible de Mejora Institucional No Considerado
<ul style="list-style-type: none">• 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.
<ul style="list-style-type: none">• <i>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.</i>• <i>Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control.</i>
<ul style="list-style-type: none">• 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado 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.

E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado							
Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora²	MIR					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 E002 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 contruidos 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 12 que corresponde a la evaluación de los Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos.

E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado

Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora	Seguimiento y Control					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%

E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado							
Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora	Operación del Programa					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.

E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado								
Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora	MIR <ul style="list-style-type: none"> 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado 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. Basado en las evidencias recolectadas, es necesario implementar mecanismos donde además de medir el desempeño y eficiencia del programa, se formulen con antelación la programación de las líneas de acción para evaluar la gestión y resultados del programa.
2. Formalizar la publicación de los indicadores de resultados.
3. 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.
4. Implementar mecanismos de seguimiento que permitan actualizar la cobertura alcanzada, así como los nuevos focos de atención.

Institucionales:

5. 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.
6. 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.
7. Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control.
8. 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 tres 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 E002 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.*

Para la evaluación de la calidad de la Matriz de Marco Lógico (MML) o Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado, se consideran como criterios, el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 25 y 26 de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria del Estado de Tabasco y sus Municipios, así como en las disposiciones normativas federales que especifican el contenido que debe cumplir la construcción de las MIR, y los criterios establecidos en los Términos de Referencia del CONEVAL para la evaluación de diseño de Programas Presupuestarios, específicamente los relativos a la evaluación de la MIR (CONEVAL 2017).

4.3.1.1.1. Definición y descripción del problema.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento

Programa Presupuestario: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado



<p>Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
---	---	--

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA					
Clave Presupuestaria	Programa Presupuestario	Definición del Problema	Descripción del Problema	Población	Magnitud
E002	SERVICIO DE ALCANTARILLA DO SANITARIO	Servicio de Alcantarillado Sanitario deficiente en el Municipio de Centro	El servicio de alcantarillado sanitario presenta problemas mayormente por ser un sistema combinado (aguas negras y pluviales), además de que con frecuencia se presentan rupturas en las tuberías por ser de materiales obsoletos y con vida útil rebasada lo que provoca socavones del terreno (hundimientos)	684,847 habitantes (según datos de la encuesta intercensal INEGI 2015)	

4.3.1.1.2. *Análisis de involucrados.*

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado



<p>Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
---	---	---

II. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Interés en el proyecto	Conflictos potenciales	Grado de incidencia en el proyecto (1 a 5)
SAS	Brindar un servicio de agua potable eficiente y de calidad a todos los habitantes del municipio de centro	Carece de recursos suficientes para separar los sistemas de drenaje (pluvial- sanitario) ya que son obras de gran magnitud y su costo es elevado	*Ley de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado	*Mejorar la calidad operativa, administrativa y de servicio del Drenaje de alcantarillado sanitario municipio de centro	Gran rotación de personal por lo que se pierde la continuidad de los proyectos	5

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Interés en el proyecto	Conflictos potenciales	Grado de incidencia en el proyecto (1 a 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 alcantarillado sanitario 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.	Rigorismo en la determinación de lineamientos para acceder a financiamiento	4
USUARIOS	Contar con un Sistema de drenaje sanitario y eficiente mayormente en épocas de lluvia	Servicio deficiente que en épocas de lluvia se rebosa causando inundaciones por aguas combinadas, además que provoca hundimientos		*Recibir el servicio de alcantarillado que función en condiciones normales y que no provoque problemas en las vialidades dificultando los accesos a las viviendas	*Falta de cultura de la limpieza por parte la población, tirando basura a las calles	5

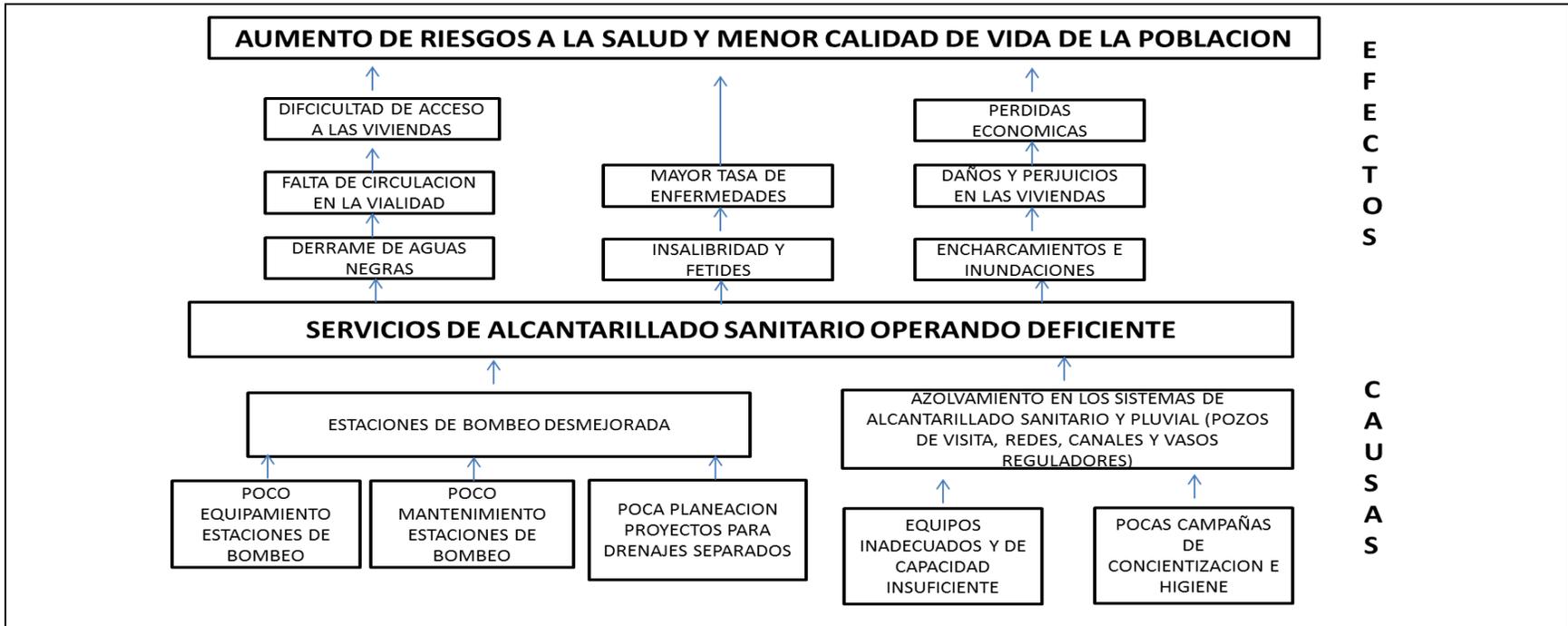
4.3.1.1.3. *Árbol de problemas.*

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado



<p>Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
---	---	---

III. ÁRBOL DE PROBLEMAS



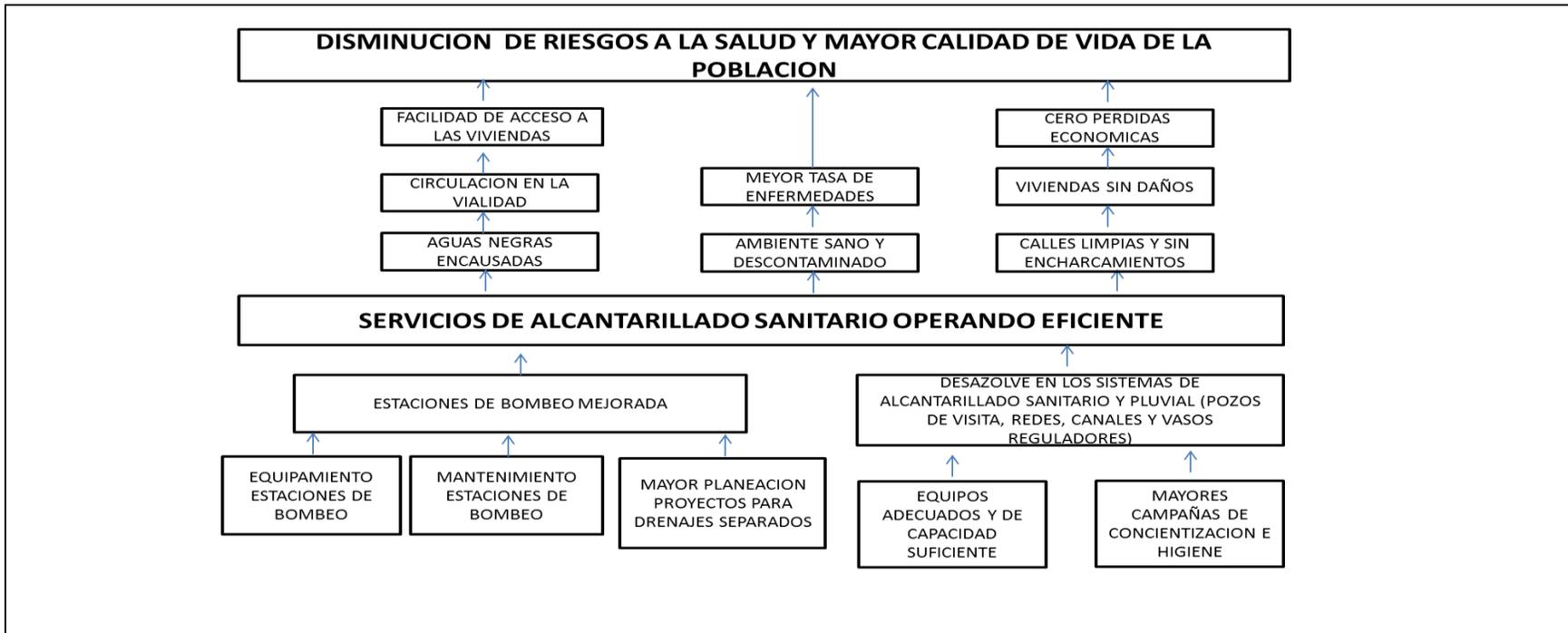
4.3.1.1.4. *Árbol de objetivos.*

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado



<p>Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
---	---	---

IV. ÁRBOL DE OBJETIVOS



4.3.1.1.5. Estructura analítica del programa presupuestal.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado



V. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ANALÍTICA DEL PROGRAMA

PROBLEMÁTICA (PROVIENE DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS)	SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS)
<p>EFFECTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> * DERRAME DE AGUAS NEGRAS * INSALUBRIDAD Y FETIDEZ * MAYOR TASA DE ENFERMEDADES * ENCHARCAMIENTOS E INUNDACIONES * DAÑOS Y PERJUICIOS EN LAS VIVIENDAS 	<p>FINES</p> <ul style="list-style-type: none"> * AGUAS NEGRAS ENCAUSADAS * AMBIENTE SANO Y DESCONTAMINADO * MENOR TASA DE ENFERMEDADES * CALLES LIMPIAS Y SIN ENCHARCAMIENTOS * VIVIENDAS SIN DAÑOS
<p>PROBLEMA</p> <p>Población o área de enfoque: MUNICIPIO DE CENTRO</p> <p>Descripción del Problema: SERVICIOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO OPERANDO DEFICIENTE</p> <p>Magnitud (Línea Base) PORCENTAJE DE 75%</p>	<p>OBJETIVO</p> <p>Población o área de enfoque: MUNICIPIO DE CENTRO</p> <p>Descripción del Resultado Esperado: OPERAR EFICIENTE EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO</p> <p>Magnitud (resultado esperado) PORCENTAJE DE 95%</p>

PROBLEMÁTICA (PROVIENE DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS)	SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS)
<p>CAUSAS</p> <p>1.- ESTACIONES DE BOMBEO CON MAL FUNCIONAMIENTO</p> <p>2.- SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL (POZOS DE VISITA, REDES, CANALES Y VASOS REGULADORES) EN MAL ESTADO</p> <p>1.1.- POCO EQUIPAMIENTO DE LAS ESTACIONES DE BOMBEO</p> <p>1.2.- POCO MANTENIMIENTO A LAS ESTACIONES DE BOMBEO</p> <p>1.3.- Poca PLANEACIÓN DE PROYECTOS PARA DRENAJE Y ALCANTARILLADO</p> <p>2.1.- CONSTANTES FUGAS Y HUNDIMIENTOS, ADEMÁS DE DAÑOS EN ALCANTARILLAS, TAPAS Y POZOS DE VISITA</p> <p>2.2.- EQUIPOS PARA DESAZOLVE INADECUADOS Y DE CAPACIDAD INSUFICIENTE</p> <p>2.3.- POCAS CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN E HIGIENE</p>	<p>MEDIOS</p> <p>1.- ESTACIONES DE BOMBEO CON BUEN FUNCIONAMIENTO</p> <p>2.- SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL (POZOS DE VISITA, REDES, CANALES Y VASOS REGULADORES) FUNCIONALES</p> <p>1.1.- EQUIPAMIENTO DE LAS ESTACIONES DE BOMBEO</p> <p>1.2.- MANTENIMIENTO A LAS ESTACIONES DE BOMBEO</p> <p>1.3.- MAYOR PLANEACIÓN DE PROYECTOS PARA DRENAJE Y ALCANTARILLADO</p> <p>2.1.- DISMINUCIÓN DE FUGAS, ALCANTARILLAS, TAPAS Y POZOS DE VISITA DAÑADOS, EN LA RED DE ALCANTARILLADO</p> <p>2.2.- EQUIPOS PARA DESAZOLVE ADECUADOS Y DE CAPACIDAD SUFICIENTE</p> <p>2.3.- MAYORES CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN E HIGIENE</p>

4.3.1.1.6. Matriz de Marco Lógico.

Unidad Responsable: Sistema de Agua y Saneamiento
Programa Presupuestario: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado



VIII. MATRIZ DE MARCO LÓGICO

<p>Eje: 7.4.- ORDENAMIENTO TERRITORIAL, INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO AMBIENTAL SUSTENTABLE</p>	<p>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</p>	<p>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</p>
---	---	---

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
<p>F I N</p>	<p>ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN ATENDIDA MUNICIPIO DE CENTRO QUE RECIBE UN SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO</p>	<p>NOMBRE:</p>	<p>ÍNDICE DE POBLACIÓN EN RIESGO DE SALUD POR NO CONTAR CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO</p>	<p>NOMBRE</p>	<p>CENSO DE POBLACIÓN INEGI 2015</p>	<p>LA POBLACIÓN TRANSMITE LOS HÁBITOS PARA MANTENER LAS VIALIDADES LIMPIAS</p>
		<p>DEFINICIÓN:</p>	<p>Mide el índice de la población en probable riesgo de salud por no contar con el servicio de alcantarillado sanitario por el SAS</p>	<p>ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Subcoordinación de Estudios y Proyectos</p>	
		<p>TIPO:</p>	<p>Estratégico</p>			
		<p>DIMENSIÓN:</p>	<p>Eficacia</p>	<p>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</p>	<p>Pública</p>	
		<p>ÁMBITO:</p>	<p>Impacto</p>			
<p>MÉTODO:</p>	<p>Se obtiene de la suma ponderada de dividir la población que cuenta con el servicio de alcantarillado sanitario sobre la población potencial (total) a atender</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p>	<p>Viviendas con drenaje</p>			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		ALGORITMO:	IPR = (1-(PASAS/PP)) x 100 DONDE: IPR = Índice de población en riesgo de salud por no contar con alcantarillado sanitario PASAP: Población atendida con el servicio de alcantarillado sanitario PP: Población potencial (total) a atender	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
			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	FECHA DE PUBLICACIÓN	15 días después del término del ejercicio	
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Estudios y Proyectos			
METAS:	0.30					
P R O P Ó S I T O	LA POBLACIÓN ATENDIDA MUNICIPIO DE CENTRO RECIBE EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO CON UNA CAPACIDAD DE OPERACIÓN EFICIENTE	NOMBRE:	EFICIENCIA OPERATIVA DEL SISTEMA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	NOMBRE	REPORTE DEL ESTADO DE EQUIPOS DE BOMBEO	LA POBLACIÓN TIENE HÁBITOS DE HIGIENE EN LOS LUGARES DE PASO DE LAS AGUAS NEGRAS QUE GENERA
		DEFINICIÓN:	El indicador permite conocer la eficiencia del servicio mediante su capacidad operativa	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Subcoordinación de Operación	
		TIPO:	Estratégico	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Publica	
		DIMENSIÓN:	Eficacia			
		ÁMBITO:	Resultados			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		MÉTODO:	Cociente que se obtiene al comparar el número de equipos en buen estado operativo con respecto del total de equipos instalados multiplicado por 100.	UNIDAD DE ANÁLISIS	Equipos de bombeo	
		ALGORITMO:	EOsda=(Eo/TE)×100 DONDE: EOsda= Eficiencia operativa del Sistema de Drenaje y Alcantarillado del municipio de Centro. Eo= Número de equipos de bombeo en condiciones de operar durante el 80% del periodo de estudio. TE= total de equipos con que cuenta el Sistema de Drenaje y Alcantarillado del municipio de Centro.	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		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:	Porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación			
		METAS:	90%	FECHA DE PUBLICACIÓN	15 días después del término del ejercicio	
C O M P O N E	C 1.- ESTACIONES DE BOMBEO EN BUEN FUNCIONAMIENTO	NOMBRE:	PORCENTAJE DE ESTACIONES DE BOMBEO FUNCIONALES	NOMBRE	PORCENTAJE DE MEJORAS A LAS ESTACIONES DE BOMBEO	SUMINISTRO PERMANENTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS ESTACIONES DE BOMBEO
		DEFINICIÓN:	Mide el porcentaje de las estaciones de bombeo en	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Subcoordinación de Operación	

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
N T E S			condiciones óptimas de operación			
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Publica	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	Se obtiene del número de estaciones de bombeo en funcionamiento óptimo sobre el total de estaciones de bombeo con las que cuenta el sistema de alcantarillado	UNIDAD DE ANÁLISIS	Estaciones de Bombeo	
		ALGORITMO:	PEF= (EM/TE)*100 Donde: PEF= Porcentaje de Estaciones de Bombeo Funcionales EM= Números de estaciones en condiciones de operación mínimas del 80% TE= Total de estaciones de bombeo con las que cuenta el sistema	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Semestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	Por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	Ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Semestral			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	FECHA DE PUBLICACIÓN	15 días después del término del ejercicio			
METAS:	90%					
C O M P	C 2.- SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL (POZOS DE VISITA,	NOMBRE:	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE LAS REDES DEL SISTEMAS DE ALCANTARILLADO	NOMBRE	CALENDARIO DE ACTIVIDADES	SEGURIDAD A LAS INSTALACIONES

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
O N E N T E S	REDES, CANALES Y VASOS REGULADORES) FUNCIONALES	DEFINICIÓN:	Permite conocer el estado, en porcentaje, de los sistemas de alcantarillado sanitario y pluviales existentes	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Subcoordinación de Operación	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Publica	
		ÁMBITO:	Resultados	UNIDAD DE ANÁLISIS	Sistemas de Alcantarillado	
		MÉTODO:	Se obtiene de dividir el número de redes del sistema de alcantarillado en buen estado entre el número total de redes de alcantarillado con que cuenta el Sistema por 100.			
		ALGORITMO:	ALGORITMO: PER=(RB/RT) * 100 Donde: PER= Porcentaje de Efectividad en las Redes RB= redes de alcantarillado en buen estado RT= Total de redes de alcantarillado con las que cuenta el Sistema	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
			DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal		
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Semestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	Por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	Ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Semestral			
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje					
ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	FECHA DE PUBLICACIÓN	15 días después del término del ejercicio			
METAS:	80%					

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
A C T I V I D A D E S	A 1.1.- EQUIPAR LAS ESTACIONES DE BOMBEO	NOMBRE:	EFICACIA EN EL EQUIPAMIENTO	NOMBRE	REPORTES OPERATIVOS	LA CIUDADANÍA Y LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS CUIDAN LAS REDES RECOLECTORAS DE AGUAS NEGRAS
		DEFINICIÓN:	Permite conocer el porcentaje de estaciones de bombeo equipadas correctamente	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Subcoordinación de Operación	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Publica	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	Se obtiene de la división de la cantidad de estaciones de bombeo equipadas sobre la cantidad de estaciones de bombeo que requieren equipamiento	UNIDAD DE ANÁLISIS	Estaciones de Bombeo	
		ALGORITMO:	$PE = (EBE/EBRe) * 100$ DONDE: PE= Porcentaje de Equipamiento EBE= Estaciones de Bombeo Equipadas EBRE = Estaciones de bombeo que requieren equipamiento	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:	Trimestral			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	FECHA DE PUBLICACIÓN	15 días después del término del ejercicio	
METAS:	70%					

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
ACTIVIDADES	A 1.2.- BRINDAR MANTENIMIENTO A LAS ESTACIONES DE BOMBEO	NOMBRE:	CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTO	NOMBRE	REPORTES OPERATIVOS	SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA SIN DESCARGAS
		DEFINICIÓN:	Mide el nivel de cumplimiento en los mantenimientos realizados a las estaciones de bombeo	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Subcoordinación de Operación	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Publica	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	Se obtiene de dividir el número de mantenimientos realizados a las diferentes Áreas entre el número de mantenimientos programados	UNIDAD DE ANÁLISIS	Estaciones de Bombeo	
		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	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Trimestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	Por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	Ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Trimestral			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	FECHA DE PUBLICACIÓN	15 días después del término del ejercicio			
METAS:	90%					

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
ACTIVIDADES	A 1.3.- ELABORAR ESTUDIOS DE PROYECTOS PARA DRENAJE Y ALCANTARILLADO	NOMBRE:	ÍNDICE ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE PROPUESTAS DE OBRAS DE INVERSIÓN	NOMBRE	REPORTE DE PROPUESTAS PARA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS	FENÓMENOS METEOROLÓGICOS PRONOSTICADOS
		DEFINICIÓN:	Mide la capacidad de gestión y elaboración de propuestas de obras de inversión para drenajes separados	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Subcoordinación de Estudios y Proyectos	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Publica	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	Se obtiene de dividir el número de propuestas de inversión autorizadas sobre el número de propuestas presentadas	UNIDAD DE ANÁLISIS	Proyectos para estudios	
		ALGORITMO:	IEyG= (PIA/POI) DONDE: IEyG= Índice de elaboración y gestión PIA= Propuestas de Inversión Autorizadas POI= Numero de propuestas de obras de inversión presentadas	COBERTURA 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:	Trimestral			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Índice			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Estudios y Proyectos	FECHA DE PUBLICACIÓN	15 días después del término del ejercicio	
METAS:	0.75					

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
A C T I V I D A D E S	A 2.1.- DISMINUCIÓN DE FUGAS, ALCANTARILLAS, TAPAS Y POZOS DE VISITA DAÑADOS, EN LA RED DE ALCANTARILLADO	NOMBRE:	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A FUGAS, ALCANTARILLAS Y TAPAS DE POZO DE VISITA DAÑADOS	NOMBRE	REPORTES DE MODULO DE ATENCIÓN AL USUARIO	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 fallas y daños en la red de alcantarillado, que reporta la población	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Subcoordinación de Operación	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Pública	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	Se divide el número de solicitudes atendidas sobre el número de solicitudes reportadas por la población por cien	UNIDAD DE ANÁLISIS	Redes de Alcantarillado	
		ALGORITMO:	$PA = (NSa / NSr) * 100$ Donde: NSa = Número de solicitudes atendidas por el sistema NSr = Número de solicitudes reportadas por la población	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
		AÑO LÍNEA BASE:	2017	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	Semestral	
		VALOR LÍNEA BASE:	Por determinar			
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	Ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Mensual			
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje					
ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	FECHA DE PUBLICACIÓN				

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		METAS:	80%		15 días después del término del ejercicio	
ACTIVIDADES	A 2.3.- REALIZAR DESAZOLVES ADECUADOS Y SUFICIENTES	NOMBRE:	PORCENTAJE DE DESAZOLVES	NOMBRE	PROGRAMAS Y REPORTE OPERATIVOS	LA POBLACIÓN TIENE CULTURA DE LA LIMPIEZA
		DEFINICIÓN:	Mide el porcentaje de desazolves realizados a la red de drenaje y alcantarillado	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Subcoordinación de Operación	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Publica	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	Se obtiene al dividir el total de metros lineales desazolvados de la red de drenaje y alcantarillado sobre el total de metros lineales existentes en la red de drenaje y alcantarillado	UNIDAD DE ANÁLISIS	Redes de Alcantarillado	
		ALGORITMO:	$PD = ([ASD/TAS] \times 0.8) + ([APD/TAP] \times 0.2)$ Donde: PD= Porcentaje de desazolves ASD= Metros lineales de la red de drenaje desazolvados TAS= Total de metros lineales de la red de drenaje con que cuenta el sistema APD= alcantarillados pluviales desazolvados TAP= Total de alcantarillado pluviales con los que cuenta el sistema	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	
				DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA	Municipal	
AÑO LÍNEA BASE:		2017		Trimestral		

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		VALOR LÍNEA BASE:	Por determinar	PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN		
		COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR	Ascendente			
		FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	Trimestral			
		UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			
		ÁREA RESPONSABLE:	Subcoordinación de Operación	FECHA DE PUBLICACIÓN	15 días después del término del ejercicio	
		METAS:	70%			
A C T I V I D A D E S	A 2.4.- REALIZAR CAMPAÑAS DE CULTURA DE LA LIMPIEZA	NOMBRE:	PORCENTAJE DE ACTIVIDADES ENFOCADAS A CULTURA DE LA LIMPIEZA	NOMBRE	ENCUESTA DE IMPACTO DE ACTIVIDADES REALIZADAS	LA POBLACIÓN TOMA CONCIENCIA DE LAS CAMPAÑAS DE LA LIMPIEZA (NO TIRAR BASURA EN LAS CALLES)
		DEFINICIÓN:	Mide la capacidad del Sistema para realizar actividades con un mensaje concreto para la concientización de la cultura de la limpieza	ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas	
		TIPO:	Gestión			
		DIMENSIÓN:	Eficacia	DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN	Publica	
		ÁMBITO:	Resultados			
		MÉTODO:	Se obtiene de dividir el número de actividades realizadas sobre el número de actividades programadas por cien	UNIDAD DE ANÁLISIS	Habitantes del municipio de Centro	
		ALGORITMO:	$PCd = (CCLR/CCLP) * 100$ DONDE:	COBERTURA GEOGRÁFICA	Municipal	

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
			PCcl = porcentaje de campañas de cultura de la limpieza CCLR = número de campañas de cultura de la limpieza realizadas CCLP = Numero de campañas de cultura de la limpieza programadas	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:	Trimestral			
		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%			

Tabla 17

Evaluación del Cumplimiento del Marco Normativo de la Construcción de la MML o MIR del Programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.

Criterios de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
	Sí	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	No se especifica
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
12. El conjunto Objetivo-Indicadores-Medios de Verificación de cada renglón de la MIR del Programa Presupuestario es posible identificar si los Medios de Verificación son: <ul style="list-style-type: none"> • Los necesarios para calcular los indicadores • Suficientes para calcular los indicadores 	X		Los medios de verificación para Fin y Propósito son correctos, no así los correspondientes a los Componentes y Actividades, toda vez que es necesario revisar tanto la construcción de indicadores como la identificación de las variables y los Sistemas de información para generar los datos de medición.
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

Criterios de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
	Sí	No	
			cálculo de los 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado

Nivel de la MIR	Criterio de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
		Si	No	
Actividades	¿Son indispensables?	X		
	¿Son suficientes?		X	Se considera conveniente establecer en la actividad 1.2. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo a las estaciones de bombeo en lugar de brindar mantenimiento a las estaciones de bombeo
	¿Contribuyen al logro de los objetivos de los componentes?	X		La actividad 1.3. Debiera eliminarse de la MIR corresponde más bien a un Programa Presupuestario K. La actividad 2.1. debiera ser un Programa de Mantenimiento Preventivo de la red de alcantarillado, en vez de la disminución de fugas, alcantarillas, tapas y pozos de visita dañados en la red de alcantarillado. La actividad 2.3, debiera corresponder a un programa integral de concientización a la población respecto a la importancia de la cultura del agua y del cuidado del ambiente en todos sentidos.
Componentes	¿Contribuyen al logro del propósito?	Si		Al componente C2 debieran agregarse las palabras...en buen funcionamiento

Nivel de la MIR	Criterio de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
		Si	No	
Propósito	¿El cambio en la población objetivo contribuye al logro del Fin?		No	Es inadecuado establecer que los sistemas de alcantarillado, sanitario y pluvial se entregan a la población, debiera determinarse como área de enfoque el Municipio de Centro, cuantificarse y ubicarse el sistema de alcantarillado y la red de drenaje por localidad y cuadrante por ejemplo.
Fin	El narrativo: ¿Es ambiguo?	X		Incompleto
	¿Es superior?	X		
	El logro del fin ¿Está controlado por la unidad responsable?		X	
	El narrativo está redactado ¿En un solo objetivo?	X		Incompleto
	¿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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado.

Evaluación de Indicadores												
Clave y Nombre del Programa: E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado												
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 Eleva la calidad de vida de la población atendida municipio de centro que recibe un servicio de alcantarillado o sanitario	Índice de población en riesgo de salud por no contar con el servicio de alcantarillado o sanitario	Se obtiene de la suma ponderada de dividir la población que cuenta con el servicio de alcantarillado o sanitario sobre la población potencial (total) a atender	Si	Si	Si	Si	Si	Mide el índice de la población en probable riesgo de salud por no contar con el servicio de alcantarillado sanitario por el SAS	Anual	No se determina	.30 la unidad de medida no es clara	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
Propósito La población atendida municipio de centro recibe el servicio de alcantarillado sanitario con una capacidad de operación eficiente	Eficiencia operativa del sistema de drenaje y alcantarillado	Cociente que se obtiene al comparar el número de equipos en buen estado operativo con respecto del total de equipos instalados multiplicado por 100	No	Si	Si	Si	Debe modificarse para que incluya tanto a la red de drenaje como a los sistemas sanitarios y de alcantarillado	El indicador permite conocer la eficiencia del servicio mediante su capacidad operativa	Anual	No se determina	90%	Ascendente
Componente C 1.- Estaciones de bombeo en buen funcionamiento	Porcentaje de estaciones de bombeo funcionales	Se obtiene del número de estaciones de bombeo en funcionamiento óptimo sobre el total de estaciones de bombeo con las que cuenta el sistema de alcantarillado	Si	Si	Si	Si	Si	Mide el porcentaje de las estaciones de bombeo en condiciones óptimas de operación	Semestral	No se determina	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
Componente C 2.- Sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial (pozos de visita, redes, canales y vasos reguladores) funcionales	Porcentaje de efectividad de las redes del sistemas de alcantarillado	Se obtiene de dividir el número de redes del sistema de alcantarillado o en buen estado entre el número total de redes de alcantarillado con que cuenta el Sistema por 100.	Si	Si	Si	Si	Si	Permite conocer el estado, en porcentaje, del funcionamiento de los sistemas de alcantarillado sanitario y pluviales existentes	Semestral	No se determina	70%	Ascendente
Actividad A 1.1.- Equipar las estaciones de bombeo	Eficacia en el equipamiento	Se obtiene de la división de la cantidad de estaciones de bombeo equipadas sobre la cantidad de estaciones de bombeo que requieren equipamiento	No	Si	Si	Si pero hay que rediseñar la fórmula	Si pero hay que rediseñar la fórmula	Permite conocer el porcentaje de estaciones de bombeo equipadas correctamente	Trimestral	No se determina	90%	Ascendente
Actividad A 1.2.- Brindar mantenimiento	Cumplimiento de mantenimiento	Se obtiene de dividir el número de mantenimientos	No	Si	Si	Si pero hay que rediseñar	Si pero hay que rediseñar	Mide el nivel de cumplimiento en los	Trimestral	No se determina	0.75 no se identifica	Ascendente

Nivel de Objeto	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Frecuencia de la Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del Indicador
to a las estaciones de bombeo		tos realizados a las diferentes Áreas entre el número de mantenimientos programados				ar la fórmula	ar la fórmula	mantenimientos realizados a las estaciones de bombeo			la unidad de medida	
Actividad A 1.3.- Elaborar estudios de proyectos para drenaje y alcantarillado	Índice de elaboración y gestión de propuestas de inversión	Se obtiene de dividir el número de propuestas de inversión autorizadas sobre el número de propuestas presentadas	No	No	No	No	No	Mide la capacidad de gestión y elaboración de propuestas de obras de inversión para drenajes separados	Trimestral	No se determina	Esta actividad no debe corresponder a esta MIR	Ascendente
Actividad A 2.1.- Disminución de fugas, alcantarillas, tapas y pozos de visita dañados, en la red de alcantarillado	Porcentaje de atención a fugas, alcantarillas y tapas de pozo de visita dañados	Se divide el número de solicitudes atendidas sobre el número de solicitudes reportadas por la población por cien	No	Si pero debe cambiarse la actividad y el enfoque	Si pero debe cambiarse la actividad y el enfoque	Si pero debe cambiarse la actividad y el enfoque	Si pero debe cambiarse la actividad y el enfoque	Determina la atención que el sistema brinda a los reportes de fallas y daños en la red de alcantarillado, que reporta la población	Mensual	No se determina		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 A 2.3.- Realizar desazolves adecuados y suficientes	Porcentaje de desazolves	Se obtiene al dividir el total de metros lineales desazolvados de la red de drenaje y alcantarillado sobre el total de metros lineales existentes en la red de drenaje y alcantarillado	Si	Si	Si	Si	Si	Mide el porcentaje de desazolves realizados a la red de drenaje y alcantarillado	Trimestral	Se determina	70%	Ascendente
Actividad A 2.4.- Realizar campañas de cultura de la limpieza	Porcentaje de actividades enfocadas a cultura de la limpieza	Se obtiene de dividir el número de actividades realizadas sobre el número de actividades programadas por cien	No	No	No	No	Si pero esta actividad no corresponde a esta actividad MIR debe programarse en otro Programa Presupuestario	Mide la capacidad del Sistema para realizar actividades con un mensaje concreto para la concientización de la cultura de la limpieza	Trimestral	No se determina	90%	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 drenaje y alcantarillado.

Dimensión Organizacional	Contenido del Manual de Organización		Evaluación
			Función que describe la prestación del servicio
Unidades responsables de la prestación del Servicio de Drenaje y Alcantarillado	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 Estaciones de Bombeo	Supervisión de la óptima operatividad e infraestructura de las Estaciones de Bombeo del Municipio de Centro.
Flujo de autoridad	Las líneas de autoridad entre la Coordinación del SAS, la Subcoordinación de Operación y la Jefatura del Departamento de Estaciones de Bombeo 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 drenaje y alcantarillado.

Procedimiento	Objetivo / Actividades	Evaluación
Reparación de Fuga de Aguas Negras	<p>Objetivo: Cumplir a la ciudadanía con sus demandas y peticiones con resultados satisfactorios en beneficio de la sociedad.</p> <p>Actividades:</p> <p>a) Drenaje tapado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se destapa con equipo especial. <p>b) Drenaje roto o colapsado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa con equipo especial para determinar la magnitud del colapso. - Se verifica en el almacén el material, herramienta y equipo a utilizar para su reparación. 	<p>El objetivo es tan general que podría definirse para cualquier procedimiento de atención a la ciudadanía.</p> <p>La actividad solo atiende la reparación drenaje tapado, roto o colapsado en caso de una solicitud ciudadana.</p> <p>No hay un procedimiento establecido como rutina de control y prevención de conservación de la infraestructura de drenaje y alcantarillado para corregir las obstrucciones o fracturas de la red de drenaje y alcantarillado.</p>
Atención y seguimiento a demanda ciudadana	<p>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.</p> <p>Actividades: Los programas de las brigadas de trabajo y sus respectivas órdenes, se generan a partir de solicitudes ciudadanas.</p>	<p>Los trabajos pueden atender tanto a la red de agua potable como a la de drenaje o alcantarillado.</p>
Reparación de hundimientos por drenaje colapsado.	<p>Objetivo: Evitar el derrame de aguas negras y mejorar el servicio.</p> <p>Actividades: Se distribuyen las órdenes de trabajo a las cuadrillas reparadoras de hundimientos.</p>	<p>Debiera existir un Programa de Mantenimiento Preventivo de la Red de drenaje y que una entrada del procedimiento provenga de los hundimientos por drenaje colapsado</p>
Limpieza y desazolve del alcantarillado sanitario y pluvial mediante equipos hidroneumáticos	<p>Objetivo: Evitar el derrame de aguas negras y mejorar el servicio.</p> <p>Actividades:</p>	<p>Es pertinente y necesario el procedimiento pero debiera definirse y realizarse como un programa</p>

Procedimiento	Objetivo / Actividades	Evaluación
	Las órdenes de trabajo se distribuyen a la cuadrilla operadora de los equipos hidroneumáticos para la limpieza y desazolve del alcantarillado sanitario y pluvial.	

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 drenaje y alcantarillado, 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 Aguas Negras	Disminución de fugas, alcantarillas, tapas y pozos de visita dañados, en la red de alcantarillado	Debieran determinarse tanto el procedimiento como la actividad de la MIR como un Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de Drenaje y Alcantarillado.
Atención y seguimiento a demanda ciudadana		Este procedimiento debiera ser entrada dentro del Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de Drenaje y Alcantarillado
Reparación de hundimientos por drenaje colapsado.		Este procedimiento debiera incluirse en el Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Sistema de Drenaje y Alcantarillado y formar parte de la MIR.
Limpieza y desazolve del alcantarillado sanitario y pluvial mediante equipos hidroneumáticos	Realizar desazolves adecuados y suficientes	Debieran determinarse tanto el procedimiento como la actividad de la MIR como un Programa de Mantenimiento Preventivo
	Equipar las estaciones de bombeo	Debiera establecerse como un procedimiento también

Procedimiento	Actividad de la MIR	Evaluación
	Elaborar estudios de proyectos para drenaje y alcantarillado	No es adecuado que esta actividad se ubique en esta MIR como parte de este Programa Presupuestario
	Brindar mantenimiento a las estaciones de bombeo	Debiera establecerse como Programa de Mantenimiento Preventivo y desarrollarse el procedimiento
	Realizar campañas de cultura de la limpieza	Esta actividad debe corresponder a otra MIR y Programa presupuestario

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por la Coordinación del 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 24 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado en 2017, persiguen que la Coordinación del 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 24 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 E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado 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	<p style="text-align: center;">Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formular programas de acción que permitan mejorar la gestión, seguimiento y evaluación del Programa Presupuestario. 2. Formalizar la publicación de los indicadores de resultados. 3. 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/Acciones	Recomendación
	<p>4. Implementar mecanismos de seguimiento que permitan actualizar la cobertura alcanzada, así como los nuevos focos de atención.</p> <p style="text-align: center;">Institucionales</p> <p>5. La Dirección de Programación deberá emitir lineamientos de planeación que desarrolle instrumentos para mejorar el ciclo presupuestal.</p> <p>6. La Dirección de Programación deberá desarrollar un sistema de información gerencial de indicadores de resultados para mejorar la toma de decisiones.</p> <p>7. Desarrollar un sistema integral de seguimiento y control.</p> <p>8. Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado.</p>
<p>2. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del programa Presupuestario E002 Servicio de Drenaje y Alcantarillado</p>	<p>9. Elaborar las fichas técnicas de los indicadores de desempeño.</p> <p>10. 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.</p> <p>11. Sistematizar la información para cuantificar cada una de las variables y realizar el cálculo de los indicadores de desempeño.</p> <p>12. Respecto del Nivel FIN: Determinar la línea base e incorporar la unidad de medida de la meta.</p> <p>13. Respecto del Nivel Propósito: Mejorar la claridad del indicador, el método de cálculo es incorrecto, ampliar el indicador para que incluya, tanto la red de drenaje como los sistemas sanitario y de alcantarillado, no se indica el medio de verificación, no se indica la línea base y la unidad de medida de la meta es incorrecta.</p> <p>14. Respecto del componente 1. no se indica la línea base.</p> <p>15. Respecto del componente 2. Mejorar la definición del indicador para quedar como sigue: permite conocer en porcentaje, el estado del funcionamiento de los sistemas de alcantarillado, sanitario y pluviales existentes.</p> <p>16. Respecto a las Actividades 1.1 y 1.2. los indicadores no son claros para hacerlos monitoreables hay que rediseñar las fórmulas y determinar las líneas base respectivas.</p> <p>17. La Actividad 1.3. debiera eliminarse y formar parte del Programa Presupuestario de Infraestructura de Drenaje y Alcantarillado.</p> <p>18. La Actividad 2.1. debiera redefinirse como programa preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado y tapas de pozos de visita.</p> <p>19. La Actividad 2.3 debe ser Actividad 2.2.</p> <p>20. La Actividad 2.4. debiera eliminarse y formar parte de un Programa Presupuestario cuyo propósito sea desarrollar en la población la cultura del cuidado del ambiente.</p>
<p>3. Manual de Organización</p>	<p>21. 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</p>

Aspecto Susceptible de Mejora/Acciones	Recomendación
	para la prestación del servicio de agua potable, atender la evaluación de la Tabla 20.
4. Manual de Procedimientos	<p>22. En el procedimiento de reparación de fuga de aguas negras debiera convertirse en un procedimiento para la formulación y ejecución de un programa de mantenimiento preventivo y correctivo para la conservación de la infraestructura de la red de drenaje y alcantarillado que permitiera corregir además las obstrucciones y fracturas que pudieran presentarse.</p> <p>23. El procedimiento de hundimientos por drenaje colapsado, podría considerarse en la propuesta de procedimiento anterior.</p> <p>24. El procedimiento de limpieza de desazolve del alcantarillado sanitario y pluvial mediante equipos hidroneumáticos, debiera definirse y realizarse como un programa preventivo.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por la Coordinación del 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: E002 SERVICIO DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO

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 integran 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 utilizados.	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

Avance al Documento del trabajo del programa: E002 SERVICIO DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO

ASM ESPECIFICOS ANEXO C

No.	Aspecto susceptible de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de termino	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	Identificación 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 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 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 utilizados.	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 conocer los resultados al SAS, de los servicios que se proporcionan.



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: E002 SERVICIO DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO

ASM INSTITUCIONALES ANEXO D

No.	Aspecto susceptible de mejora	Área Coordinadora	Acciones a Empezar	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: E002 SERVICIO DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO

ASM INSTITUCIONALES ANEXO E

No.	Aspecto susceptible de mejora	Área Coordinadora	Acciones a Empezar	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	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 realiza 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?

		ENCUESTADOS	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

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

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

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

4.-¿ Cuenta con problema de Fuga?

		ENCUESTADOS	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?

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

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

		ENCUESTADOS	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?

		ENCUESTADOS	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



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/Pa-La Palma
C.P. 86275

CUESTIONARIO COMERCIAL-OPERACIONES

- 1.- ¿Cuántas 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



DIRECCIÓN DE
PROGRAMACIÓN



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 Boanegra
Director de Programación y Coordinador de
la Unidad de Evaluación del Desempeño .

Recibido
20/07/18
Edgar Zapata

Lic. Neftalí Rivera Custodio
Especialista del Curso

Villahermosa, Tab., Noviembre de 2017



DIRECCIÓN DE
PROGRAMACIÓN



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 Réyes

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



DIRECCIÓN DE
PROGRAMACIÓN

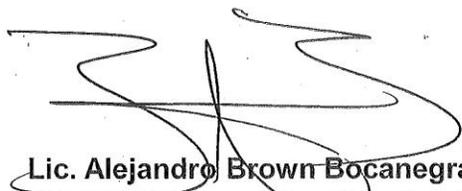


La Unidad de Evaluación del Desempeño del Ayuntamiento de Centro, Tabasco, a través de la Dirección de Programación, otorga la presente

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.