



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 K002 Infraestructura para  
Agua Potable del Ejercicio 2016 Establecido  
en el Programa Anual de Evaluación 2017

**K002 Infraestructura  
para Agua Potable**



**AYUNTAMIENTO DE CENTRO 2016-2018**

**Presidenta Municipal**

Casilda Ruíz Agustín

**Dirección de Programación**

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

**Subdirección de Planeación**

Francisco Humberto Mendoza Araiza

**Coordinación del Sistema de Agua y Saneamiento**

Benjamín Adalberto Quiles León

**Unidad de Informática**

Edgar Zapata Garrido - *Enlace para la Evaluación*

**UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO**

**Rector**

Dr. José Manuel Piña Gutiérrez

**Director de la División Académica de Ciencias**

**Económico Administrativas**

Dr. Lenín Martínez Pérez

**Cuerpo Académico: Análisis Organizacional y Gestión para el Desarrollo**

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

Dra. Fabiola de Jesús Mapén Franco - *Enlace*

Dr. Carlos Alberto Rodríguez Garza - *Enlace*

**Director de la División Académica de Ciencias Básicas**

Dr. Gerardo Delgadillo Piñón

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

Dr. Fidel Ulín Montejo

En Colaboración con

**Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa**

División de Ciencias Sociales y Humanidades

Dr. Germán Vargas Larios

**Universidad Nacional Autónoma de México**

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Dr. Arturo Hernández Magallón



## Índice

Resumen Ejecutivo .....	6
Introducción.....	9
<b>I. Antecedentes y Justificación de la Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora .....</b>	<b>11</b>
1.1. Antecedentes .....	11
1.2. Justificación.....	12
<b>II. Análisis de la Información Fuente de los Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable derivados del Informe de Evaluación Específica de Operación y Resultados de los Fondos III y IV Ramo General 33 del Ejercicio Fiscal 2016 .....</b>	<b>13</b>
2.1. Método de Análisis para la Revisión de los Aspectos Susceptibles de Mejora .....	13
2.2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones Derivadas del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016.....	16
2.3. Aspectos Susceptibles de Mejora Derivados del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016 .....	18
2.4. Posición Institucional del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable Elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento.....	19
<b>III. Revisión del Documento de Posición Institucional.....</b>	<b>23</b>
3.1. Cuantificación de las Acciones de Mejora Clasificadas .....	23
3.2. Determinación de las Acciones de Mejora No Clasificadas .....	24
<b>IV. Revisión y Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora.....</b>	<b>25</b>
4.1. Instrumentos de Trabajo .....	26
4.2. Revisión y Evaluación de las Acciones Derivadas de los Aspectos Susceptibles de Mejora .....	32
4.2.1. Revisión de la clasificación de las acciones de mejora. ....	32
4.2.2. Contribución de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales a la mejora de la gestión. ....	34
4.2.3. Evaluación de los resultados de las acciones de mejora en el Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable mediante el nivel alcanzado por el SAS según la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora (CONEVAL y SHCP). ....	35
4.2.3.1. Resultado de la evaluación. ....	40

4.2.3.2. Restricciones de la evaluación.....	40
<b>4.3. Evaluación de la Calidad de las Evidencias de las acciones de mejora .....</b>	<b>43</b>
<b>4.3.1. Evaluación de la acción de mejora: “Actualización de la MIR del Programa Presupuestario K002 a través de un grupo de personas que pertenecen el Departamento de Planeación del SAS”.....</b>	<b>44</b>
<b>4.3.1.1. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable.....</b>	<b>44</b>
4.3.1.1.1. Definición y descripción del problema. ....	45
4.3.1.1.2. Análisis de involucrados. ....	46
4.3.1.1.3. Árbol de problemas. ....	49
4.3.1.1.4. Árbol de objetivos.....	50
4.3.1.1.5. Estructura analítica del programa presupuestal. ....	51
4.3.1.1.6. Matriz de Marco Lógico. ....	53
<b>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”.....</b>	<b>72</b>
4.3.2.1. Evaluación del Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento. ....	72
4.3.2.2. Evaluación del Manual de Procedimientos del Sistema de Agua y Saneamiento. ....	73
<b>4.3.3. Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles de Mejora constatando la existencia de las evidencias. ....</b>	<b>75</b>
<b>V. Recomendaciones para Consolidar la Calidad de los Resultados de las Acciones para la Atención a los Aspectos Susceptibles de Mejora .....</b>	<b>76</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Clasificación de las acciones de mejora. ....	14
<b>Tabla 2</b> Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones. ....	16
<b>Tabla 3</b> Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable. ....	18
<b>Tabla 4</b> 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. ....	23
<b>Tabla 5</b> Acciones de Mejora no consideradas en el Documento de Posición Institucional. ....	24
<b>Tabla 6</b> Documento de Trabajo del Programa: K002 Infraestructura para Agua Potable. ASM Específicos. ....	26

<b>Tabla 7</b> Avance del Documento de Trabajo del Programa: K002 Infraestructura para Agua Potable. ASM Específicos. ....	28
<b>Tabla 8</b> Documento Institucional del Programa: K002 Infraestructura para Agua Potable. ASM Institucionales. ....	30
<b>Tabla 9</b> Avance del Documento Institucional del Programa: K002 Infraestructura para Agua Potable. ASM Institucionales. ....	31
<b>Tabla 10</b> Resultado del comparativo del Documento de Trabajo Específico y Documento de Trabajo Institucional respecto al Documento de Posición Institucional. ....	32
<b>Tabla 11</b> Aspectos Susceptibles de Mejora que no fueron considerados en los Instrumentos de Trabajo Específico e Institucional. ....	33
<b>Tabla 12</b> Contribución de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales a la mejora de la gestión. ....	34
<b>Tabla 13</b> Evaluación de los Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos. ....	35
<b>Tabla 14</b> Evaluación de los Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Institucionales. ...	38
<b>Tabla 15</b> Resumen de la Evaluación de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos e Institucionales. ....	39
<b>Tabla 16</b> Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora. ....	40
<b>Tabla 17.</b> Evaluación del Cumplimiento del Marco Normativo de la Construcción de la MML o MIR del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable. ....	63
<b>Tabla 18</b> Evaluación de la lógica vertical de la MML o MIR del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable. ....	64
<b>Tabla 19</b> Evaluación de la lógica horizontal de la MML o MIR del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable. ....	66
<b>Tabla 20</b> Evaluación del Manual de Organización respecto a la infraestructura para agua potable. ....	72
<b>Tabla 21</b> Evaluación del Manual de Procedimientos respecto a la infraestructura para agua potable. ....	73
<b>Tabla 22</b> Comparación de los procedimientos definidos para la infraestructura para agua potable con las actividades correspondientes a este programa presupuestario. ....	74
<b>Tabla 23</b> Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles de Mejora constatando la existencia de las evidencias. ....	75
<b>Tabla 24</b> Integración de las recomendaciones para consolidar la calidad de los resultados de las acciones para la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora. ....	76
<b>Anexos</b> .....	78
<b>Anexo I.... Formatos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora hasta su Finalización.</b> .....	78
<b>Anexo II. Manual de Organización del Sistema de Agua y Saneamiento</b> .....	81
<b>Anexo III. Manual de Procedimientos del Sistema de Agua y Saneamiento</b> .....	81
<b>Anexo IV. ....Resumen de la Encuesta de Calidad realiza por el Sistema de Agua y Saneamiento</b> .....	82

<b>Anexo V. .... Cuestionarios de la Encuesta de Calidad realiza por el Sistema de Agua y Saneamiento .....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo VI. Constancia de Participación en el Curso-Taller para el rediseño de las Matrices de Indicadores para Resultados y evidencia fotográfica .....</b>	<b>84</b>
<b>VI. Bibliografía .....</b>	<b>88</b>

## Resumen Ejecutivo

Para llevar a cabo la revisión y evaluación de las acciones de mejora y las evidencias correspondientes, mediante las cuales se atendieron los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), derivados de la evaluación específica de desempeño realizada a la ejecución en 2016 del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable llevada a cabo en 2017, se analizaron dos apartados del informe final: 1) las recomendaciones contenidas en el FODA y 2) los ASM; 3) el documento de posicionamiento institucional generado por los servidores públicos responsables de la infraestructura para agua potable del Sistema de Agua y Saneamiento (SAS) del Gobierno del Municipio de Centro; y 4) las acciones programadas y emprendidas para atender los ASM, descritas en los instrumentos de trabajo y seguimiento específico e institucional.

De esta forma se cuantificaron 12 ASM, siete de ellos clasificados, de los cuales cuatro son específicos, dos institucionales y dos intergubernamentales; y cinco ASM no fueron clasificados. Adicionalmente la Coordinación del SAS propuso dos acciones de mejora no derivados de los ASM.

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

- 1) Vigilar la correcta aplicación de la normatividad.
- 2) Establecer la programación financiera del Pp desde el presupuesto de egresos 2017 o realizar un análisis de la conveniencia de fusionar este programa con el E001.
- 3) 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.
- 4) Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable.

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

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

**Específico:**

- 1) Emitir un documento para el programa presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo.

**Institucional:**

- 1) El área responsable de la coordinación del SED, deberá emitir lineamientos y vigilar su correcta aplicación para que los instrumentos de planeación sean consistentes durante todo el ciclo presupuestal.

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 K002 Infraestructura para Agua Potable.**

- 1) Elaborar las fichas técnicas de los indicadores de desempeño.
- 2) Determinar la magnitud en la definición y descripción del problema.
- 3) Rediseñar la MIR completamente, la relación narrativo (objetivo) – indicador y medio de verificación de los cuatro niveles es inadecuada e imprecisa.
- 4) Mejorar la construcción de los indicadores.
- 5) **Actividades:** Redefinir las actividades 2.1. y 2.2 de la MIR para que contribuyan al logro de los componentes.
- 6) **Componentes:** Redefinir los narrativos de los dos componentes.
- 7) El narrativo, el indicador y el medio de verificación del nivel Fin debe rediseñarse completamente.

### **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.

## **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 K002 Infraestructura para Agua Potable llevada a cabo en 2017, comprende cinco apartados.

En el primer apartado se explican los antecedentes y justificación de la revisión y evaluación de los ASM del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable, los cuales parten de los términos de referencia del Programa Anual de Evaluación 2017, en el que se dio prioridad a la evaluación del desempeño de aquellos programas y proyectos financiados con recursos provenientes del Ramo General 33, tanto de las Aportaciones para la Infraestructura Social (Fondo III), como de las Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (Fondo IV).

La pertinencia de la revisión y evaluación a las acciones de mejora y evidencias que permitieron atender y superar los ASM, consiste en la oportunidad que la Coordinación del SAS tendrá para mejorar tanto la operación del Pp K002 Infraestructura para Agua Potable, como la gestión del propio organismo para satisfacer las necesidades de agua potable de la población del Municipio de Centro, Tabasco.

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

Por su parte en el apartado tres, mediante la revisión del documento de posición institucional, se identifican los ASM y las acciones de mejora programadas e implementadas para atenderlos, determinándose cuatro acciones de mejora realizadas, respecto a su ejecución resultó con una evaluación alta equivalente al 100%. Sin embargo, quedaron ocho ASM sin atender, cinco de ellos no clasificados y de los siete clasificados, tres 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 tres 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 K002 Infraestructura para Agua Potable, así como del Manual de Organización y del Manual de Procedimientos, derivaron en las 15 recomendaciones para mejorar la operación tanto del Programa Presupuestario como de la gestión de la Coordinación del SAS, particularmente de la Subcoordinación de Infraestructura, se describen en el apartado cinco de este informe.

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

## **1.1. Antecedentes**

Los Términos de Referencia del Programa Anual de Evaluación 2017 del gobierno del Municipio de Centro, establecieron como prioridad evaluar el desempeño de los programas presupuestarios que recibieron durante el ejercicio 2016 financiamiento de los fondos del Ramo General 33, tanto de las Aportaciones para la Infraestructura Social (Fondo III), como de las Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (Fondo IV). Tal es el caso del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable, que durante 2017 se evaluó mediante una evaluación específica de operación, y resultados.

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

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

## **1.2. Justificación**

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

**II. Análisis de la Información Fuente de los Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable derivados del Informe de Evaluación Específica de Operación y Resultados de los Fondos III y IV Ramo General 33 del Ejercicio Fiscal 2016**

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

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

- 1) Las fortalezas, retos y recomendaciones derivadas del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable en 2017 respecto al Ejercicio fiscal 2016.
- 2) Los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016.
- 3) La Posición Institucional del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento.

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

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

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

**Tabla 1**  
*Clasificación de las acciones de mejora.*

Clasificación de las Acciones de mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Específicas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institucionales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interinstitucionales</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intergubernamentales</li> </ul>
<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"> <li>• 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.</li> </ul>

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 K002 Infraestructura para Agua Potable, son aquellas acciones no clasificadas en el documento de Posición del Sistema de Agua y Saneamiento y en consecuencia no consideradas en los instrumentos de trabajo.

**2.2. Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones Derivadas del Informe Final de la Evaluación del Desempeño Realizada al Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016**

**Tabla 2**  
*Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones.*

<b>Aspectos de la evaluación</b>	<b>Fortalezas / Oportunidades</b>	<b>Recomendaciones</b>
<b>Planeación</b>	<p><b>Fortaleza:</b> El marco normativo para realizar la planeación está orientado a resultados.</p> <p><b>Oportunidad:</b> Las modificaciones a la normatividad en materia de gasto federalizado permiten asegurar un mayor control de los programas desde la etapa de planeación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar la correcta aplicación de la normatividad.</li> <li>• <i>Fortalecer el proceso de planeación para favorecer la correcta ejecución del gasto federalizado</i></li> </ul>
<b>Operación</b>	<p><b>Fortaleza:</b> La unidad responsable de la ejecución del programa cuenta con atribuciones definidas para la operación del programa.</p> <p><b>Oportunidad:</b> 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"> <li>• <i>Mantener una constante actualización de los Manuales de Organización y Procedimiento o generar Reglas de Operación específicas para la operación del Pp.</i></li> </ul>
<b>Seguimiento y control</b>	<p><b>Fortaleza:</b> La administración pública municipal cuenta con Sistemas Informáticos para el seguimiento y control del ciclo presupuestario.</p> <p><b>Oportunidad:</b> Posibilidad de integrar en un sólo sistema el seguimiento y control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Definir lineamientos más específicos, así como formatería estándar para el seguimiento y control del Pp.</i></li> </ul>
<b>Resultados</b>	<p><b>Fortaleza:</b> Es posible la fusión de este programa con el de Servicio de Agua Potable, ya que la construcción de más infraestructura puede ser un componente dentro de un mismo Pp.</p> <p><b>Oportunidad:</b> La CONAGUA realiza investigación constante para mejorar la infraestructura y el servicio de agua potable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Realizar un análisis para la modificación sustantiva de Programas Presupuestarios.</i></li> </ul>

Aspectos de la evaluación	Debilidades / Amenazas	Recomendaciones
<b>Planeación</b>	<p><b>Debilidades:</b> No se consideró la inclusión del Pp al Presupuesto de Egresos del Municipio.</p> <p><b>Amenaza:</b> Las auditorías de Sistemas de Evaluación del Desempeño pueden generar modificaciones en el marco normativo municipal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presupuestar el Pp, o en su caso fusionarlo con el Pp de Servicio de Agua Potable como un componente.</i></li> </ul>
<b>Operación</b>	<p><b>Debilidad:</b> Los proyectos vinculados al Pp no son para aumentar la infraestructura existente en el municipio, se destinaron a gastos de operación.</p> <p><b>Amenaza:</b> La evaluación de la política social puede endurecer los criterios para la operación del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Focalizar los recursos para incrementar la cobertura de distribución de agua potable.</i></li> </ul>
<b>Seguimiento y control</b>	<p><b>Debilidad:</b> Existe una alta probabilidad de generar datos inconsistentes debido a la gran cantidad de sistemas de seguimiento y control.</p> <p><b>Amenaza:</b> La SHCP puede endurecer los criterios del gasto federalizado con el fin de evitar gastos innecesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <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></li> </ul>
<b>Resultados</b>	<p><b>Debilidad:</b> Existe inconsistencia entre los indicadores de la MIR, la MML, los objetivos del PMD y los establecidos en el presupuesto de egresos.</p> <p><b>Amenaza:</b> Los lineamientos del ramo 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"> <li>• <i>Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable.</i></li> <li>• <i>Aumentar la capacitación en Materia de Planeación Estratégica.</i></li> <li>• <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></li> </ul>

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 K002 Infraestructura para Agua Potable en 2017 Respecto al Ejercicio Fiscal 2016**

**Tabla 3**

*Aspectos Susceptibles de Mejora del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable.*

<b>Tema de evaluación</b>	<b>Aspecto Susceptible de Mejora</b>
Planeación y orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <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></li> <li>• <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.</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Establecer la programación financiera del Pp desde el presupuesto de egresos 2017 o realizar un análisis de la conveniencia de fusionar este programa con el E001.</i></li> </ul>
Cobertura y focalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>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.</i></li> </ul>
Operación del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Establecer lineamientos específicos para la operación del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS.</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Focalizar los recursos para disminuir la carencia en el servicio de agua potable, en especial en zonas que no sean la cabecera municipal.</i></li> </ul>
Seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control.</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Establecer lineamientos específicos para el seguimiento y control del programa que sean consistentes con los Manuales de Procedimientos del SAS.</i></li> </ul>
MIR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Fortalecer la capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.</i></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales.</i></li> </ul>

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 K002 Infraestructura para Agua Potable Elaborado por el Sistema de Agua y Saneamiento<sup>1</sup>**

*“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 K002 Infraestructura para Agua Potable*
  - *Fortalecer la capacitación de Presupuesto Basado en Resultados y Planeación Estratégica.*
  - *Articular la planeación con las siguientes etapas del ciclo presupuestario.*
  - *Incluir el programa presupuestal dentro del presupuesto de egresos y estudiar la posibilidad de fusionarlo con el programa presupuestal K002 como un componente.*
  - *Crear la cobertura y focalización en el programa presupuestal.*
  - *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.*
  - *Generar y promover la integridad de los sistemas informáticos.*
  - *Generar indicadores, realizar su seguimiento con evidencias y publicarlos.*
  - *Integrar los proyectos de los programas presupuestarios a las Matrices de Indicadores de Resultados.*

---

<sup>1</sup> 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 K002 Infraestructura para Agua Potable del ejercicio 2016.

- *Incluir proyectos de infraestructura nueva de agua potable, no de gastos de operación de lo existente.*
- *Generar mecanismos propios para el registro de la satisfacción del usuario.*
- *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.*

*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 formatearía estándar.*

***Institucionales:***

- *Fortalecer la capacitación de Presupuesto Basado en Resultados y Planeación Estratégica.*
- *Articular la planeación con las siguientes etapas del ciclo presupuestario.*

***Intergubernamentales:***

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

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

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

1. *Los programas presupuestales del 2016, fueron creados por otra Administración, por lo que su seguimiento y alineación a la operación actual ha sido de mucho esfuerzo, al igual que los indicadores, matrices de resultados y aspectos susceptibles de mejora.*

2. *Los manuales de organización fueron actualizados en el 2016 y seguirán siendo actualizados continuamente.*
3. *En cuanto a la operatividad y la calidad de los servicios prestados interviene mucho la parte económica, aunque no descartamos algunas estrategias para una mejora continua.*
4. *La creación, adquisición o modificación de sistemas de información se realiza de manera centralizada, al igual que los incentivos de pagos.*

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

### III. Revisión del Documento de Posición Institucional

#### 3.1. Cuantificación de las Acciones de Mejora Clasificadas

**Tabla 4**

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

Análisis y clasificación que debió realizar la unidad responsable	Análisis realizado	
	SI	NO
Identificación de la prioridad de los Aspectos Susceptible de Mejora		No se identificaron las prioridades de cada uno de los ASM
Clasificación de las Principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como de los Aspectos Susceptible de Mejora.	Total	12
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Específicos</li> </ul>		4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institucionales</li> </ul>		2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interinstitucionales</li> </ul>		0
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intergubernamentales</li> </ul>		1
Clasificación de las principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como de los Aspectos Susceptible de Mejora	Subtotal A	7
Fortalezas, Retos y Recomendaciones, así como Aspectos Susceptibles de Mejora no clasificados	Subtotal B	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones propuestas por la Unidad Responsable no derivadas de las principales Fortalezas, Retos y Recomendaciones y de los Aspectos Susceptibles de Mejora no clasificados</li> </ul>	Total	3

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**

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar la correcta aplicación de la normatividad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Presupuestar el Pp, o en su caso fusionarlo con el Pp de Servicio de Agua Potable como un componente.</i></li> <li>• <i>Realizar un análisis para la modificación sustantiva de Programas Presupuestarios</i></li> <li>• <i>Establecer la programación financiera del Pp desde el presupuesto de egresos 2017 o realizar un análisis de la conveniencia de fusionar este programa con el E001.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <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></li> <li>• <i>Desarrollar un programa a largo plazo para lograr la integralidad de los diferentes sistemas que dan seguimiento y control.</i></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales.</li> </ul>

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 destinados a infraestructura para agua potable, si bien la recomendación de la empresa evaluadora es que dichos recursos provengan del propio municipio, el Sistema de Agua y Saneamiento vinculó la gestión de recursos tanto con el gobierno estatal como con 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: K002 Infraestructura para Agua Potable. ASM Específicos.*

No.	Aspecto susceptible de mejora	Acciones	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	Actualizar la MIR de los Programas Presupuestales del SAS.	Actualización de la MIR del Programa Presupuestario K002 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: K002 Infraestructura para Agua Potable. ASM Específicos.*

No.	Aspecto susceptible de mejora	Acciones	Área responsable	Fecha de término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	Identificación del Documento Probatorio	Observaciones
1	Actualizar la MIR de los Programas Presupuestales del SAS.	Actualización de la MIR del Programa Presupuestario K002 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: K002 Infraestructura para Agua Potable. ASM Institucionales.*

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

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

**Tabla 9**

*Avance del Documento Institucional del Programa: K002 Infraestructura para Agua Potable. ASM Institucionales.*

No.	Aspecto susceptible de mejora	Área Coordinadora	Acciones a Emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	Identificación del Documento Probatorio	Observaciones
1	Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Dirección de Programación	Capacitación de 3 personas del SAS	Departamento de Planeación, de la Unidad de Informática, del Sistema de Agua y Saneamiento	31/08/17	3 Personas 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	4	3	1
Institucionales	2	1	1
Intergubernamentales	1	0	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

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.*

<b>Aspecto Susceptible de Mejora Específico no considerado</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
<b>Aspecto Susceptible de Mejora Institucional no considerado</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>

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.*

<b>Tipo de Aspecto Susceptible de Mejora</b>	<b>Aspecto Susceptible de Mejora</b>	<b>Contribuye a mejorar la gestión</b>
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 K002 Infraestructura para Agua Potable mediante el nivel alcanzado por el SAS según la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora (CONEVAL y SHCP).

**Tabla 13**

*Evaluación de los Avances de los Aspectos Susceptibles de Mejora Específicos.*

<b>K002 Infraestructura para Agua Potable</b>							
<b>Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora<sup>2</sup></b>	<b>MIR</b>					<b>Distribución Porcentual</b>	<b>Aportación Porcentual a la Ponderación</b>
<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Fecha de Término</b>	<b>Resultados Esperados</b>	<b>Producto Evidencia</b>	<b>Porcentaje de Avance</b>	<b>Identificación de Documento Probatorio</b>		
Actualización de la MIR del Programa Presupuestario K002 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%

<sup>2</sup> 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.

**K002 Infraestructura para Agua Potable**

<b>Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora</b>	<b>Seguimiento y Control</b>					<b>Distribución Porcentual</b>	<b>Aportación Porcentual a la Ponderación</b>
<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Fecha de Término</b>	<b>Resultados Esperados</b>	<b>Producto Evidencia</b>	<b>Porcentaje de Avance</b>	<b>Identificación de Documento Probatorio</b>		
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	<b>25%</b>	<b>25%</b>

**K002 Infraestructura para Agua Potable**

<b>Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora</b>	<b>Operación del Programa</b>					<b>Distribución Porcentual</b>	<b>Aportación Porcentual a la Ponderación</b>
<b>Acciones de Mejora</b>	<b>Fecha de Término</b>	<b>Resultados Esperados</b>	<b>Producto Evidencia</b>	<b>Porcentaje de Avance</b>	<b>Identificación de Documento Probatorio</b>		
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.	<b>25%</b>	<b>25%</b>

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.*

<b>K002 Infraestructura para Agua Potable</b>								
<b>Tema de Evaluación/Aspecto Susceptible de Mejora</b>	<b>MIR</b>						<b>Distribución Porcentual</b>	<b>Aportación Porcentual a la Ponderación</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer la capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.</li> <li>Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.</li> </ul>							
<b>Área Coordinadora</b>	<b>Acciones a Emprender</b>	<b>Fecha de Término</b>	<b>Resultados Esperados</b>	<b>Productos Evidencias</b>	<b>Porcentaje de Avance</b>	<b>Identificación de Documento Probatorio</b>		
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	<b>25%</b>	<b>25%</b>

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.*

<b>Tipo de Aspecto Susceptible de Mejora</b>	<b>Aspecto Susceptible de Mejora</b>	<b>Contribuye a mejorar la gestión</b>	<b>Distribución Porcentual</b>	<b>Aportación Porcentual a la Ponderación</b>
Específico	Actualizar la MIR de los Programas Presupuestarios del SAS.	Incrementar la efectividad de las instituciones	<b>25%</b>	<b>25%</b>
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	<b>25%</b>	<b>25%</b>
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	<b>25%</b>	<b>25%</b>
Institucional	Capacitación en construcción de indicadores, tanto de gestión como de resultados.	Incrementar la efectividad de las instituciones	<b>25%</b>	<b>25%</b>
<b>Total</b>			<b>100%</b>	<b>100%</b>

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 K002 Infraestructura para Agua Potable del ejercicio 2016, ¿Qué nivel alcanza el Sistema de Agua y Saneamiento en función del avance logrado en la implementación de los Aspectos Susceptibles de Mejora de acuerdo a la Ponderación para evaluar el avance de las acciones de mejora descrita en la Tabla 15?

#### ***4.2.3.1. Resultado de la evaluación.***

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

#### ***4.2.3.2. Restricciones de la evaluación.***

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

de mejora programadas y logradas 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.

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. Emitir un documento para el Programa Presupuestario, que contenga un diagnóstico actualizado que sirva para generar una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo.

#### **Institucionales:**

2. El Área responsables 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.

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, tres acciones susceptibles de mejora, sin que las mismas provengan de los Aspectos Susceptibles de Mejora recomendados por la empresa evaluadora, éstas son:

- *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.*

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 K002 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 K002 Infraestructura para Agua Potable.***

Para la evaluación de la calidad de la Matriz de Marco Lógico (MML) o Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable, 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: K002 Infraestructura para Agua Potable**

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

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA					
Clave Presupuestaria	Programa Presupuestario	Definición del Problema	Descripción del Problema	Población	Magnitud
K002	INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE	Insuficiencia y deficiencia en infraestructura para potabilización y suministro del agua en el Municipio de Centro	La infraestructura hidráulica con que se cuenta (18 plantas potabilizadoras y 55 pozos de agua potable) carece de inversión para el mantenimiento, rehabilitación, ampliación y modernización, lo que ha causado deterioros en sus instalaciones.	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:** K002 Infraestructura para Agua Potable

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

**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)
Usuarios	Contar con un servicio eficiente de distribución de agua	La mala dotación y distribución del agua potable hacia sus hogares se vuelven problemas debido a que para varias actividades que se desarrollan, ya sea en el hogar o negocios se ocupa agua, lo cual ocasiona pérdidas económicas y afectaciones a la salud.	CPEUM (); Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco	Tener el agua necesaria para el desarrollo de las actividades en donde se requiere el servicio de agua potable.	Mal uso de los recursos que deben ser destinados para el mantenimiento, rehabilitación o construcción de la red de distribución del agua potable.	5

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Interés en el proyecto	Conflictos potenciales	Grado de incidencia en el proyecto (1 a 5)
Dirección de Obras, Asentamiento y Servicios Municipales/ Sistema de agua y saneamiento (SAS)	Dotar a todos los usuarios del servicio de agua potable, para que estos desarrollen a bien las distintas actividades en donde se requiere el vital líquido.	Los recursos disponibles para el mantenimiento, rehabilitación de infraestructura del agua potable son escasos.	CPEUM; Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Tabasco; Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Tabasco (Fracción VIII del Art. 84, Art 126); Reglamento de Construcción del Municipio del Centro, Estado de Tabasco; Ley de Aguas Nacionales; Ley de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorio del Estado de Tabasco; Ley de Ingresos del Municipio; Ley de Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Tabasco.	Potencializar recursos a través de la firma de convenios o acuerdos de coordinación para atender las demandas de rehabilitación, mantenimiento o construcción de red de agua potable.	Falta de coordinación y honra de acuerdos entre las instancias gubernamentales participantes.	5
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Tabasco (SAPAET)/Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (SAES)	Dotar a todos los usuarios del servicio de agua potable, para que estos desarrollen a bien las distintas actividades en donde se requiere el vital líquido.	Los recursos disponibles para el mantenimiento, rehabilitación de infraestructura del agua potable son escasos.	CPEUM; Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Tabasco; Reglamento de Construcción del Municipio del Centro, Estado de Tabasco; Ley de Aguas Nacionales; Ley de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorio del Estado de Tabasco; Ley de Ingresos del Municipio; Ley de Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Tabasco.	Potencializar recursos a través de la firma de convenios o acuerdos de coordinación para atender las demandas de rehabilitación, mantenimiento o construcción de red de agua potable.	Falta de coordinación y honra de acuerdos entre las instancias gubernamentales participantes.	4

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Recursos y mandatos	Interés en el proyecto	Conflictos potenciales	Grado de incidencia en el proyecto (1 a 5)
Comisión Nacional del Agua (CONAGUA)	Hacer buen uso y aprovechamiento del recurso agua	Los recursos disponibles para el mantenimiento, rehabilitación de infraestructura del agua potable son escasos.	CPEUM; Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Tabasco; Reglamento de Construcción del Municipio del Centro, Estado de Tabasco; Ley de Aguas Nacionales; Ley de Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorio del Estado de Tabasco; Ley de Ingresos del Municipio; Ley de Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Tabasco.	Potencializar recursos a través de la firma de convenios o acuerdos de coordinación para atender las demandas de rehabilitación, mantenimiento o construcción de red de agua potable.	Falta de coordinación y honra de acuerdos entre las instancias gubernamentales participantes.	4
Empresas Contratistas	Realizan actividades de construcción las cuales incluyen redes de abastecimiento de agua potable	Las leyes y regulaciones limitan sus actividades incrementando los costos	Ley de Adquisición, de Arrendamiento y Prestación de Servicios del Estado de Tabasco, y su Reglamento	Intereses propios para obtener mayores beneficios	No cumplir con la Normatividad aplicable en materia de contratación y construcción de obras públicas.	1

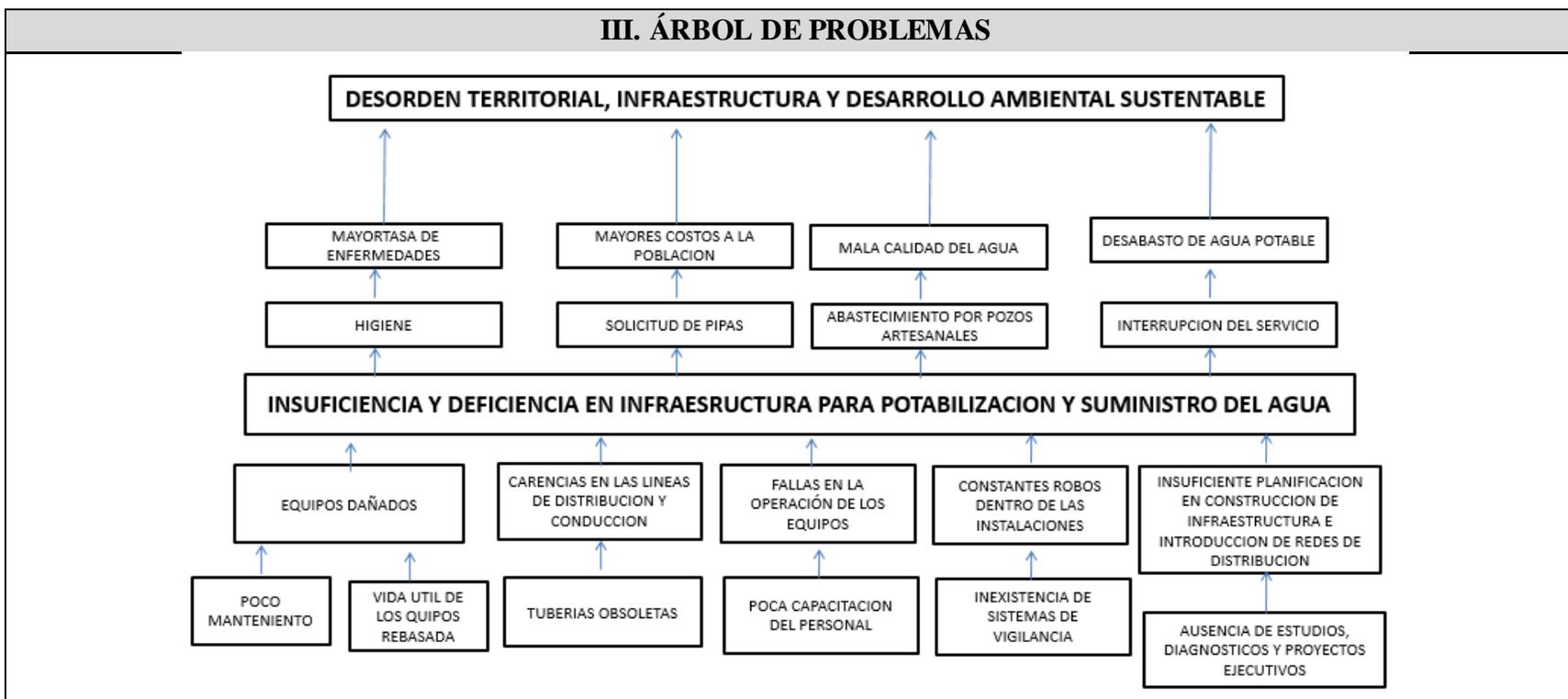
4.3.1.1.3. *Árbol de problemas.*



**Unidad Responsable:** Sistema de Agua y Saneamiento  
**Programa Presupuestario:** K002 Infraestructura para Agua Potable

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

**III. ÁRBOL DE PROBLEMAS**

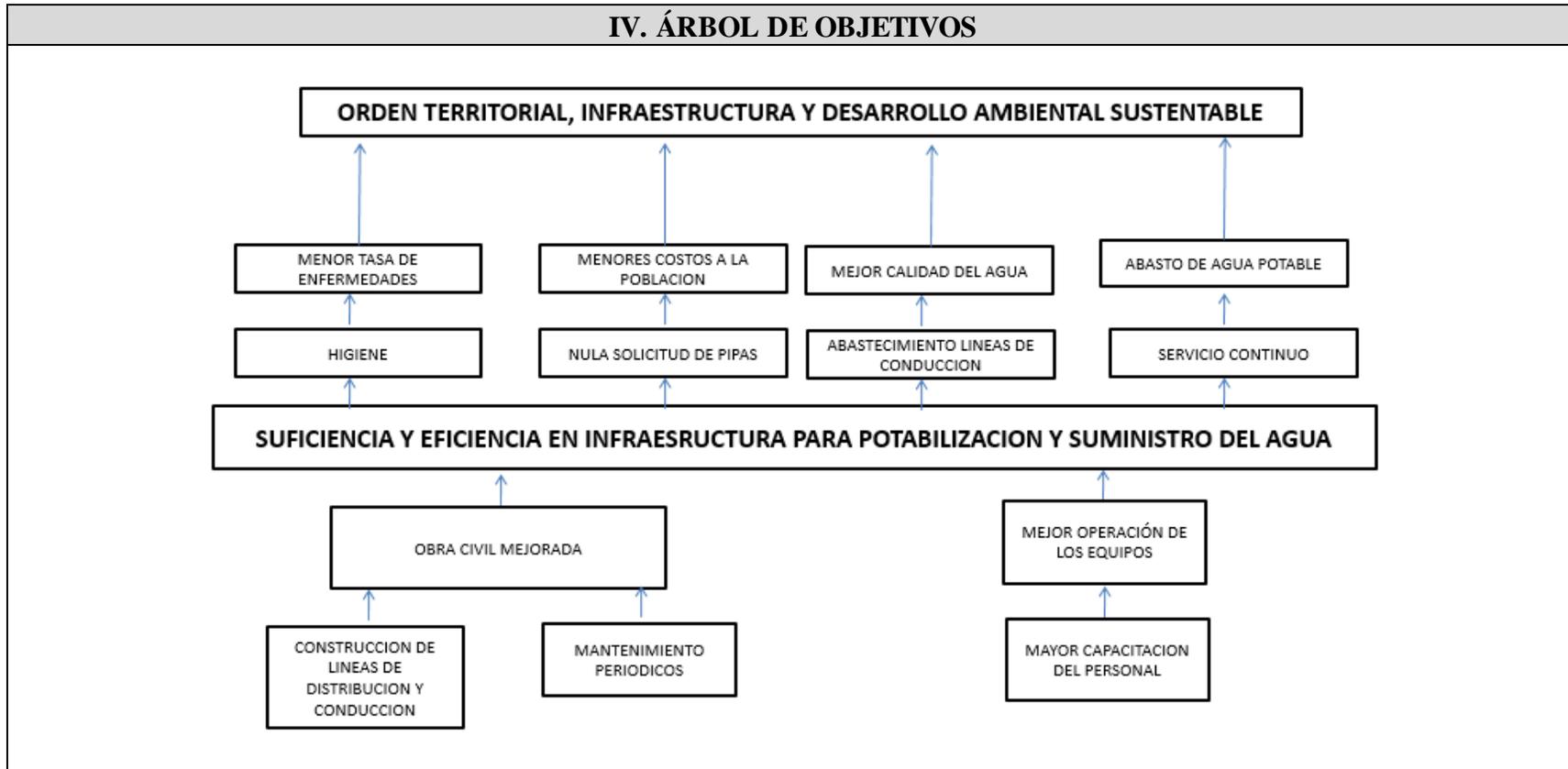


4.3.1.1.4. *Árbol de objetivos.*



**Unidad Responsable:** Sistema de Agua y Saneamiento  
**Programa Presupuestario:** K002 Infraestructura para Agua Potable

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



4.3.1.1.5. Estructura analítica del programa presupuestal.

**Unidad Responsable:** Sistema de Agua y Saneamiento  
**Programa Presupuestario:** K002 Infraestructura para Agua Potable



**V. DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA ANALÍTICA DEL PROGRAMA**

<b>PROBLEMÁTICA (PROVIENE DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS)</b>	<b>SOLUCIÓN (PROVIENE DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS)</b>
<p><b>EFFECTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* FALTA DE HIGIENE</li> <li>* MAYOR TASA DE ENFERMEDADES</li> <li>* SOLICITUD DE PIPAS</li> <li>* ABASTECIMIENTO POR POZOS ARTESANALES</li> <li>* INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>	<p><b>FINES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* HIGIENE</li> <li>* MENOR TASA DE ENFERMEDADES</li> <li>* NULA SOLICITUD DE PIPAS</li> <li>* ABASTECIMIENTO LÍNEAS DE CONDUCCIÓN</li> <li>* SERVICIO CONTINUO</li> </ul>
<p><b>PROBLEMA</b></p> <p><b>Población o área de enfoque:</b> MUNICIPIO DE CENTRO</p> <p><b>Descripción del Problema:</b> INSUFICIENCIA Y DEFICIENCIA EN INFRAESTRUCTURA PARA POTABILIZACIÓN Y SUMINISTRO DEL AGUA</p> <p><b>Magnitud (Línea Base)</b> PORCENTAJE DE 75%</p>	<p><b>OBJETIVO</b></p> <p><b>Población o área de enfoque:</b> MUNICIPIO DE CENTRO</p> <p><b>Descripción del Resultado Esperado:</b> SUFICIENCIA Y EFICIENCIA EN INFRAESTRUCTURA PARA POTABILIZACIÓN Y SUMINISTRO DEL AGUA</p> <p><b>Magnitud (resultado esperado)</b> PORCENTAJE DE 95%</p>

<b>PROBLEMÁTICA</b> <b>(PROVIENE DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS)</b>	<b>SOLUCIÓN</b> <b>(PROVIENE DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS)</b>
<b>CAUSAS</b> <b>1.- OBRA CIVIL DETERIORADA</b> <b>2.- FALLAS EN LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS</b>  <b>1.1.- CARENCIAS EN LAS LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN Y CONDUCCIÓN</b> <b>1.2.- POCO MANTENIMIENTO</b> <b>2.1.- POCA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>	<b>MEDIOS</b> <b>1.- OBRA CIVIL MEJORADA</b> <b>2.- MEJOR OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS</b>  <b>1.1.- CONSTRUCCIÓN DE LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN Y CONDUCCIÓN</b> <b>1.2.- MANTENIMIENTO PERIÓDICOS</b> <b>2.1.- MAYOR CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>

4.3.1.1.6. Matriz de Marco Lógico.



**Unidad Responsable:** Sistema de Agua y Saneamiento

**Programa Presupuestario:** K002 Infraestructura para Agua Potable

**VIII. MATRIZ DE MARCO LÓGICO**

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

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
FIN	AGUA Y DRENAJE PARA TODOS LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE CENTRO MEDIANTE UNA ADECUADA INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE	<b>NOMBRE:</b>	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FINALES DE LA INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE	<b>NOMBRE</b>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	EXISTE UNA POLÍTICA DE CONTINUIDAD PARA LA MEJORA Y AMPLIACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL MUNICIPIO
		<b>DEFINICIÓN:</b>	Mide el impacto que tendrá la infraestructura realizada o atendida entre la población usuaria.	<b>ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>	Sistema de agua y saneamiento	
		<b>TIPO:</b>	Estratégico			
		<b>DIMENSIÓN:</b>	Eficacia	<b>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Publica	
		<b>ÁMBITO:</b>	Impacto			
		<b>MÉTODO:</b>	Se obtiene al comparar el número de los usuarios satisfechos (muestra poblacional) en relación al total de usuarios de la infraestructura del agua potable	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Usuarios	

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos	
		<b>ALGORITMO:</b>	<b>Suiap= (USCiap/Tuap) x 100</b> Donde: SUiap= Satisfacción de los usuarios de la infraestructura de agua potable municipal USCiap= Usuarios satisfechos con la calidad de la infraestructura agua potable TUiap= Total de usuarios de la infraestructura de agua potable	<b>COBERTURA GEOGRÁFICA</b>	Municipal		
				<b>DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Municipal		
			<b>AÑO LÍNEA BASE:</b>	2016	<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>		Anual
			<b>VALOR LÍNEA BASE:</b>	Por determinar			
			<b>COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR</b>	Ascendente			
			<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	Anual			
			<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Índice	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>		15 días después del término del ejercicio
<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>							
<b>METAS:</b>	I= 80						
<b>P R O P Ó S I T O</b>	LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO DE CENTRO CUENTA CON INFRAESTRUCTURA SUFICIENTE Y EFICIENTE DE AGUA	<b>NOMBRE:</b>	EFICACIA EN LA ATENCIÓN A LA INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE MUNICIPAL	<b>NOMBRE</b>	REGISTRO DE ACTIVIDADES	EXISTE DEMANDA POR PARTE DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL MUNICIPIO	
		<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador mide el grado de atención a las necesidades demandadas en cuanto la ampliación y mejoramiento de la Eficacia de la infraestructura de agua potable	<b>ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>	Sistema de agua y saneamiento		
		<b>TIPO:</b>	Estratégico				
		<b>DIMENSIÓN:</b>	Eficacia	<b>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Interna		
		<b>ÁMBITO:</b>	Impacto				

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos	
	POTABLE SUFICIENTE Y EFICIENTE	<b>MÉTODO:</b>	La Eficacia de atención de la demanda de la infraestructura de agua potable	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Número de proyectos		
		<b>ALGORITMO:</b>	$EIAP= ((OAR/OAdx0.3)+(Omr/Omd \times 0.3)+(Orr/ORdx0.4)$ <p>Donde</p> <p>EIAP= Eficacia en la atención a la infraestructura de agua potable</p> <p>OAr= Obras de ampliación a la infraestructura de agua potable realizadas</p> <p>OAd= Obras de ampliación a la infraestructura de agua potable demandadas</p> <p>OMr= Obras de mejoramiento a la infraestructura de agua potable realizadas</p> <p>OMd= Obras de mejoramiento a la infraestructura de agua potable demandadas</p> <p>ORr= Obras de rehabilitación a la infraestructura de agua potable realizadas</p> <p>ORd= Obras de rehabilitación a la infraestructura de agua potable demandadas</p>	<b>COBERTURA GEOGRÁFICA</b>	Municipal		
			<b>DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Municipal			
			<b>AÑO LÍNEA BASE:</b>	2016	<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Anual	
			<b>VALOR LÍNEA BASE:</b>	Por determinar			
			<b>COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR</b>	Ascendente			
		<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	Anual				
		<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Índice				

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>	Dirección de Obras, Asentamiento y Servicios Municipales	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	15 días después del término del ejercicio	
		<b>METAS:</b>	I= 80			
C O M P O N E N T E S	C 1.- OBRA CIVIL MEJORADA	<b>NOMBRE:</b>	CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LA INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE MUNICIPAL	<b>NOMBRE</b>	INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES Y AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS	LAS CONDICIONES CLIMÁTICAS Y METEOROLÓGICAS PERMITEN LLEVAR A CABO LAS TAREAS DE CONSTRUCCIÓN, REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
		<b>DEFINICIÓN:</b>	Permite medir la calidad de la obra a través de los atributos que debe cumplir la construcción de una infraestructura, tomando en cuenta la gestión para la realización de su ejecución	<b>ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>	Sistema de agua y saneamiento	
		<b>TIPO:</b>	Gestión	<b>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Publica	
		<b>DIMENSIÓN:</b>	Eficacia			
		<b>ÁMBITO:</b>	Servicio	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Infraestructura	
		<b>MÉTODO:</b>	Se obtiene sumando los valores que se obtiene de cada una de las cualidades con las que debe contar la gestión y ejecución de la infraestructura entre el número total de cualidades valoradas	<b>COBERTURA GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
		<b>ALGORITMO:</b>	$CCI = (\Sigma AC1 + \dots + Cn) / n$ Donde: CCI= Calidad en la construcción de la infraestructura Calidad 1: ¿La obra se originó de una demanda de necesidad o es una demanda ciudadana? Si=1                      No=0 Calidad 2: ¿La obra se licitó conforme a las leyes y normas vigentes para el Estado? Si= 1                      No=0			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
			Calidad 3: ¿La obra se realizó conforme al calendario de construcción? Si= 1 No=0 Calidad 4: ¿La infraestructura construida cumple con los lineamientos y normas técnicas y de calidad para su funcionamiento? Si= 1 No=0 Calidad 5: ¿La infraestructura se realizó conforme al proyecto licitado? Si= 1 No=0			
			Calidad 6: ¿el área usuaria recepción la infraestructura en conformidad? Si= 1 No=0 Donde 1= Eficiencia Operativa 0 = Ineficiencia Operativa n= número total de cualidades valoradas	<b>DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
		<b>AÑO LÍNEA BASE:</b>	2016			
		<b>VALOR LÍNEA BASE:</b>	Por determinar	<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Anual	
		<b>COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR</b>	Ascendente			
		<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	Anual			
		<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Promedio			
		<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>	Dirección de Obras, Asentamiento y Servicios Municipales	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	15 días después del término del ejercicio	
		<b>METAS:</b>	1= 80			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
C O M P O N E N T E S	C 2.- REHABILITACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE LAS PLANTAS POTABILIZADORAS	<b>NOMBRE:</b>	ÍNDICE DE REHABILITACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE LAS PLANTAS POTABILIZADORAS	<b>NOMBRE</b>	REPORTES DE ACTIVIDADES Y VERIFICACIÓN FÍSICA	SE GESTIONAN RECURSOS DESTINADOS A LA REHABILITACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE LAS PLANTAS POTABILIZADORAS
		<b>DEFINICIÓN:</b>	Permite conocer la importancia dada a la rehabilitación y equipamiento de las infraestructuras	<b>ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>	Sistema de agua y saneamiento	
		<b>TIPO:</b>	Gestión			
		<b>DIMENSIÓN:</b>	Eficacia	<b>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Publica	
		<b>ÁMBITO:</b>	Resultados			
		<b>MÉTODO:</b>	se obtiene de la suma de las plantas rehabilitadas sobre el número de plantas rehabilitadas más el número de plantas equipadas sobre el número de plantas que requieren equipamiento	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Plantas potabilizadoras	
		<b>ALGORITMO:</b>	<b>IREPP= <math>0.5(NPR/NPM) + 0.5(NPE/NPM)</math></b> DONDE: IREPP = Índice de rehabilitación y equipamiento de las plantas potabilizadoras NPR = Numero de plantas rehabilitadas NPM = Numero de plantas que requieren mantenimiento NPE = Numero de plantas equipadas NPM =Numero de plantas de requieren equipamiento	<b>COBERTURA GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
				<b>DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
		<b>AÑO LÍNEA BASE:</b>	2016	<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Anual	
		<b>VALOR LÍNEA BASE:</b>	Por determinar			
<b>COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR</b>	Ascendente					

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	semestral			
		<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Índice			
		<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>		<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	15 días después del término del ejercicio	
		<b>METAS:</b>	1=40, 2=40			
ACTIVIDADES Y CONDUCCIÓN	A 1.1.- CONSTRUIR LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN Y CONDUCCIÓN	<b>NOMBRE:</b>	EFICIENCIA EN EL EJERCICIO FÍSICO - FINANCIERO DEL PROYECTO	<b>NOMBRE</b>	Informe mensual de actividades y avance físico - financiero	EXISTE SUFICIENCIA PRESUPUESTARIA PARA EJECUTAR LAS ACCIONES DE INFRAESTRUCTURA
		<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador permite conocer el grado de eficiencia con que la UR ejecuta el proyecto	<b>ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>	Sistema de agua y saneamiento	
		<b>TIPO:</b>	Gestión	<b>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Publica	
		<b>DIMENSIÓN:</b>	Eficiencia	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Proyecto	
		<b>ÁMBITO:</b>	Procesos	<b>COBERTURA GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
		<b>MÉTODO:</b>	Se obtiene al comparar el avance físico-financiero del proyecto alcanzado trimestralmente con respecto del avance físico-financiero programado	<b>DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
		<b>ALGORITMO:</b>	$IEFF = ((AFr/AFp) \times 0.6) + ((ARe/ARp) \times 0.4)$ Donde: IEFF= Índices de eficiencia del física-financiera del proyecto AFr= Avance físico realizado AFp= Avance físico programado ARr= Avance del recurso ejecutado ARp= Avance del recurso programado			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
			Del valor obtenido se calificara como eficiente si el valor es igual a 1 e ineficiente si el valor es igual a 0			
		<b>AÑO LÍNEA BASE:</b>	N/A	<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	trimestral	
		<b>VALOR LÍNEA BASE:</b>	N/A			
		<b>COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR</b>	Ascendente			
		<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	Trimestral			
		<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Índice			
		<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>	Dirección de Obras, Asentamiento y Servicios Municipales	<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	15 días después del término del ejercicio	
		<b>METAS:</b>	1= 20, 2= 20, 3=20, 4=20			
<b>A C T I V I D A D E S</b>	A 1.2.- IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE MANTENIMIENTOS PERIÓDICOS	<b>NOMBRE:</b>	ÍNDICE DE MANTENIMIENTO	<b>NOMBRE</b>	REPORTES DE MANTENIMIENTOS	EXISTE VIABILIDAD EN LOS PROYECTOS PROPUESTOS
		<b>DEFINICIÓN:</b>	mide los mantenimientos realizados a las plantas potabilizadoras, a los equipos y a las redes de distribución y conducción	<b>ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>	Sistema de agua y saneamiento	
		<b>TIPO:</b>	Gestión			
		<b>DIMENSIÓN:</b>	Eficacia	<b>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	Publica	
		<b>ÁMBITO:</b>	Resultados			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		<b>MÉTODO:</b>	Se obtiene de la suma ponderada de los resultados del número de plantas con mantenimiento /total de plantas potabilizadoras más el número de equipos con mantenimiento / total de equipos que requieren mantenimiento más km de redes con mantenimiento / total de km de redes	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Plantas potabilizadoras y red municipal de agua potable	
		<b>ALGORITMO:</b>	$IM = .34 (PPM/ TPP) + .33 (EM+/TEM) + .33 (RDyCm/ TRDyC)$ DONDE: IM = Índice de mantenimiento PPM = Número de plantas potabilizadoras con mantenimiento TPP = Total de plantas potabilizadoras EM = Numero de equipos con mantenimiento TEM = Total de equipos que requieren mantenimiento RDyCm = Kilómetros de Redes de distribución y conducción con mantenimiento TRDyC = Total de kilómetros de redes de distribución y conducción	<b>COBERTURA GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
				<b>DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
		<b>AÑO LÍNEA BASE:</b>	2016	<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Anual	
		<b>VALOR LÍNEA BASE:</b>	P/D			
		<b>COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR</b>	Ascendente			
		<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	Trimestral			
		<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	índice			

Nivel	Objetivo	Indicadores		Medios de verificación		Supuestos
		<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>		<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	15 días después del término del ejercicio	
		<b>METAS:</b>	1=20, 2=20, 3=20, 4=20			
<b>A C T I V I D A D E S</b>	A 2.1.- CAPACITAR AL PERSONAL	<b>NOMBRE:</b>	PORCENTAJE DE CAPACITACIÓN	<b>NOMBRE</b>	EVALUACIONES	EL PERSONAL TOMA INTERÉS EN LAS CAPACITACIONES
		<b>DEFINICIÓN:</b>	Permite conocer el avance en la capacitación del personal operador	<b>ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN</b>		
		<b>TIPO:</b>	Estratégico			
		<b>DIMENSIÓN:</b>	Eficacia	<b>DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	interna	
		<b>ÁMBITO:</b>	Resultados			
		<b>MÉTODO:</b>	se obtiene del resultado del número de empleados capacitados sobre el número total de empleados por cien	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Empleados	
		<b>ALGORITMO:</b>	<b>PC = (NEC/TNE) * 100</b> DONDE: PC = porcentaje de capacitación NEC = Número de empleados capacitados TNE = Total del número de empleados	<b>COBERTURA GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
				<b>DESAGREGACIÓN GEOGRÁFICA</b>	Municipal	
		<b>AÑO LÍNEA BASE:</b>	2016	<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Anual	
		<b>VALOR LÍNEA BASE:</b>	P/D			
		<b>COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR</b>	Ascendente			
		<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	Anual			
		<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje			
		<b>ÁREA RESPONSABLE:</b>		<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	15 días después del término del ejercicio	
<b>METAS:</b>	1=80					

**Tabla 17**

*Evaluación del Cumplimiento del Marco Normativo de la Construcción de la MML o MIR del Programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable.*

Criterios de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
	Si	No	
1. Alineación del Programa Presupuestario y los objetivos de Fin y Propósito de la MIR con los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018	X		
2. Definición y descripción del problema	X		
3. Determinación de la población objetivo	X		
4. Determinación de la magnitud		X	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		
<b>Apartados de la Lógica Horizontal</b>			
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 <b>Objetivo-Indicadores-Medios de Verificación</b> de cada renglón de la MIR del Programa Presupuestario es posible identificar si los <b>Medios de Verificación</b> son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los necesarios para calcular los indicadores</li> <li>• Suficientes para calcular los indicadores</li> </ul>		X	<p><b>Fin:</b> El narrativo es inadecuado y en consecuencia el indicador y el medio de verificación.</p> <p><b>Propósito:</b> El indicador no es adecuado y el medio de verificación no es preciso.</p> <p><b>Componente 1:</b> Tanto el narrativo, como el indicador y el medio de verificación son inadecuados.</p> <p><b>Componente 2:</b> La redacción del narrativo es ambigua, el indicador no es claro y el medio de verificación impreciso.</p>

Criterios de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
	Si	No	
			<p>Actividad 1.1. Debiera haber dos indicadores uno para el avance físico de la obra y otro para el avance financiero, cada uno con sus respectivos medios de verificación.</p> <p>Actividad 1.2. (debiera ser actividad 2.1) De acuerdo a la Ley de Obras Públicas las acciones de mantenimiento que no modifican la estructura del inmueble, en este caso la rehabilitación de las plantas no son obra pública, por lo tanto habrá que replantear el narrativo y en consecuencia el indicador y el medio de verificación.</p> <p>La actividad 2.1. Es inadecuada para un programa presupuestario de inversión.</p>
13. Los indicadores de cada nivel ¿permiten medir, en forma directa o indirecta el objetivo del nivel correspondiente?		X	Los indicadores no están contruidos adecuadamente

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 K002 Infraestructura para Agua Potable.*

Nivel de la MIR	Criterio de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
		Si	No	
Actividades	¿Son indispensables?	X		De las tres actividades, dos están mal formuladas
	¿Son suficientes?		X	
	¿Contribuyen al logro de los objetivos de los componentes?		X	
Componentes	¿Contribuyen al logro del propósito?		X	Los narrativos de los dos

Nivel de la MIR	Criterio de Evaluación	Cumplimiento		Comentario
		Si	No	
				componentes están mal planteados
Propósito	¿El cambio en área de enfoque contribuye al logro del Fin?	X		
Fin	El narrativo: ¿Es ambiguo?	X		
	¿Es superior?		X	
	El logro del fin ¿Está controlado por la unidad responsable?	X		
	El narrativo está redactado ¿En un solo objetivo?	X		
	¿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 K002 Infraestructura para Agua Potable.*

<b>Evaluación de Indicadores</b>												
<b>Clave y Nombre del Programa:</b> K002 Infraestructura de Agua Potable												
<b>Modalidad:</b> Proyectos de inversión												
<b>Dependencia:</b> Sistema de Agua y Saneamiento												
<b>Unidad Responsable:</b> Subcoordinación de Infraestructura												
<b>Tipo de Evaluación:</b> Revisión y Evaluación de Aspectos Susceptibles de Mejora												
<b>Año de la Evaluación:</b> 2018												

<b>Nivel de Objetivo</b>	<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Método de Cálculo</b>	<b>Claro</b>	<b>Relevante</b>	<b>Económico</b>	<b>Monitoreable</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Definición</b>	<b>Frecuencia de la Medición</b>	<b>Línea base</b>	<b>Metas</b>	<b>Comportamiento del Indicador</b>
<b>Fin</b> Agua y drenaje para todos los habitantes del municipio de centro mediante una adecuada infraestruct	Satisfacción de los usuarios finales de la infraestructura de agua potable	Se obtiene al comparar el número de los usuarios satisfechos (muestra poblacional) en relación al total de usuarios	No	No	No	No	No	Mide el impacto que tendrá la infraestructura realizada o atendida entre la población usuaria.	Anual	No se identifica	Inadecuada	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
ura de agua potable		de la infraestructura del agua potable										
<b>Propósito</b> La población del municipio de centro cuenta con infraestructura suficiente y eficiente de agua potable suficiente y eficiente	Eficacia en la atención a la infraestructura de agua potable municipal	La Eficacia de atención de la demanda de la infraestructura de agua potable	No	No	No	No	No	El indicador mide el grado de atención a las necesidades demandadas en cuanto la ampliación y mejoramiento de la Eficacia de la infraestructura de agua potable	Anual	No se identifica	Inapropiada	Ascendente
<b>Componente</b> C 1.- Obra civil mejorada	Calidad en la atención a la infraestructura de	Se obtiene sumando los valores que se	No	No	No	No	No	Permite medir la calidad de la obra a través de los	Anual	No se identifica	Inapropiada	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
	agua potable municipal	obtiene de cada una de las cualidades con las que debe contar la gestión y ejecución de la infraestructura entre el número total de cualidades valoradas						atributos que debe cumplir la construcción de una infraestructura, tomando en cuenta la gestión para la realización de su ejecución				
<b>Componente</b> C 2.- Rehabilitación y equipamiento de las plantas potabilizadas	Índice de rehabilitación y equipamiento de las plantas potabilizadas	Se obtiene de la suma de las plantas rehabilitadas sobre el número de plantas rehabilitadas más el número	No	No	No	No	No	Permite conocer la importancia dada a la rehabilitación y equipamiento de las infraestructuras	Semestral	No se identifica	Inapropiada	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
		de plantas equipadas sobre el número de plantas que requieren equipamiento										
<b>Actividad</b> A 1.1.- Construir líneas de distribución y conducción	Eficiencia en el ejercicio físico - financiero del proyecto	Se obtiene al comparar el avance físico-financiero del proyecto alcanzado trimestralmente con respecto del avance físico-financiero programado	No	No	No	No	No	El indicador permite conocer el grado de eficiencia con que la UR ejecuta el proyecto	Trimestral	No se identifica	Inapropiada	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
<b>Actividad</b> A 1.2.- Implementar programas de mantenimientos periódicos	Índice de mantenimiento	Se obtiene de la suma ponderada de los resultados del número de plantas con mantenimiento /total de plantas potabilizadoras más el número de equipos con mantenimiento / total de equipos que requieren mantenimiento más km de redes con	No	No	No	No	No	Mide los mantenimientos realizados a las plantas potabilizadoras, a los equipos y a las redes de distribución y conducción	Trimestral	No se identifica	Inapropiada	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
		mantenimiento / total de km de redes										
<b>Actividad</b> A 2.1.- Capacitar al personal	Porcentaje de capacitación	Se obtiene del resultado del número de empleados capacitados sobre el número total de empleados por cien	No	No	No	No	No	Permite conocer el avance en la capacitación del personal operador	Anual	No se identifica	Inapropiada	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 infraestructura para agua potable.*

Dimensión Organizacional	Contenido del Manual de Organización		Evaluación
			Función que describe la prestación del servicio
Unidades responsables de la prestación del servicio de 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
		Subcoordinación de Infraestructura	Proporcionar a la ciudadanía de la ciudad de Villahermosa un eficiente servicio de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial.
	Nivel Operativo	Departamento de Control y Seguimiento de Obra	Proporcionar informes de los avances de las obras físico financieros
		Departamento de Supervisión de Obra	Proporcionar informes de los avances de las obras que se llevan en proceso para eficientar el servicio de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial.
Flujo de autoridad	Las líneas de autoridad entre la Coordinación del SAS, la Subcoordinación de Infraestructura y las jefaturas de departamento relacionados con las obras de ampliación y mejora a los sistemas de agua potable están claramente especificadas.		
Flujo de toma de decisiones			
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 infraestructura para agua potable.*

Procedimiento	Operaciones	Evaluación
Autorización de estimaciones de obra pública	<p><b>Objetivo:</b> Dar cumplimiento en tiempo y forma con los requerimientos exigidos por la normatividad en materia de obra pública, en la autorización de estimaciones, para deslindar responsabilidades.</p> <p><b>Actividades:</b>  Revisión de estimaciones en sus aspectos financieros, programáticos y contractuales.  *Verifica información, realiza operaciones y captura datos en sistema.  *En su caso, informa a contratista de observaciones.  Elaboración de oficio para pasar a trámite de firma, redacta oficio anexando estimación con factura y tramita para firma de Coordinador</p>	Adecuado
Supervisión de obra pública	<p><b>Objetivo:</b> Verificar durante la ejecución de obra que se dé cumplimiento con los compromisos contraídos a través del contrato de obra, en cuanto a tiempo y calidad en apego a la normatividad en materia de obra pública.</p> <p><b>Actividades:</b>  Visita de Obra con reporte documental, realiza recorrido por la obra, verificando el cumplimiento de las obligaciones contractuales  Elaboración de informe de supervisión de obra</p>	Adecuado
Terminación documental de obra pública	<p><b>Objetivo:</b>  Verificar que la obra se cierre documentalmente de acuerdo a los tiempos y formas establecidos por Ley</p> <p><b>Actividades:</b>  Elaboración de acta de verificación de terminación de obra.  Elaboración de acta de entrega recepción de obra.  Elaboración de acta de finiquito de obra.  Elaboración de acta administrativa de extinción de derechos y obligaciones.</p>	Adecuado

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 la infraestructura para agua potable con las actividades correspondientes a este programa presupuestario.*

<b>Procedimiento</b>	<b>Actividad de la MIR</b>	<b>Evaluación</b>
Autorización de estimaciones de obra pública.	Construir redes de alcantarillado sanitario y pluvial	Los tres procedimientos coadyuvan a la ejecución y verificación del avance físico y financiero de la obra. Es conveniente la redefinición de las actividades de la MIR y sus indicadores
Supervisión de obra pública		
Terminación documental de obra pública		
	Implementar programas de mantenimientos	Estas actividades de la MIR no son adecuadas para el Programa Presupuestario y es la razón por la que no coinciden con los procedimientos de la Subordinación de infraestructura
	Realizar cursos o talleres de capacitación	

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

### 4.3.3. Evaluación de las acciones para la atención y solución de los Aspectos Susceptibles

de Mejora constatando la existencia de las evidencias.

**Tabla 23**

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

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

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

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

Las 15 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 K002 Infraestructura para Agua Potable en 2017, persiguen que el Sistema de Agua y Saneamiento, logre consolidar las mejoras realizadas a la MIR, así como a los manuales de organización y de procedimientos y que atienda los Aspectos Susceptibles de Mejora tanto específicos como institucionales que dejó fuera del trabajo de superación realizado.

Para comprender mejor las 15 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 K002 Infraestructura para Agua Potable como la organización, estrategia y cultura organizacional del SAS.

**Tabla 24**

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

<b>Aspecto Susceptible de Mejora/Acciones</b>	<b>Recomendación</b>
1. No considerados en las acciones de mejora 1.1. En el documento de posicionamiento	1. Vigilar la correcta aplicación de la normatividad 2. Realizar un análisis de los Programas Presupuestarios para determinar la posibilidad de fusionar el Pp K002 y el Pp K003 3. Promover la consistencia entre indicadores de gestión en los Programas Operativos Anuales. 4. Desarrollar un sistema integral de seguimiento y control que genere información gerencial de indicadores de resultados para mejorar la toma de decisiones.

<b>Aspecto Susceptible de Mejora/Acciones</b>	<b>Recomendación</b>
1.2. No considerados en los instrumentos de trabajo específico e institucional	5. Generar mayores incentivos en la población para pagar el servicio de agua potable. <p style="text-align: center;"><b>Específicos</b></p> 6. Realizar un diagnóstico del programa presupuestario, que conduzca a la generación de una estrategia de cobertura y focalización a corto, mediano y largo plazo <p style="text-align: center;"><b>Institucionales</b></p> 7. La Dirección de Programación deberá emitir lineamientos de planeación que desarrolle instrumentos para mejorar el ciclo presupuestal.
2. Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del programa Presupuestario K002 Infraestructura para Agua Potable	8. Elaborar las fichas técnicas de los indicadores de desempeño 9. Determinar la magnitud en la definición y descripción del problema 10. Rediseñar la MIR completamente, la relación narrativo (objetivo) – indicador y medio de verificación de los cuatro niveles es inadecuada e imprecisa. 11. Mejorar la construcción de los indicadores. 12. Redefinir las actividades 2.1. y 2.2 de la MIR para que contribuyan al logro de los componentes. 13. Redefinir los narrativos de los dos componentes. 14. El narrativo, el indicador y el medio de verificación del nivel Fin debe rediseñarse completamente.
3. Manual de Organización	15. Los flujos de toma de decisiones, de información y control no se especifican en las funciones, ni en las interacciones descritas en el perfil del puesto, se requiere mejorar la descripción de las funciones, incorporando las actividades técnicas que se realizan en el proceso para la prestación del servicio de agua potable, atender la evaluación de la tabla 20.

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

## Anexos

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



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

Municipio de Centro



Documento del trabajo del programa: K002 INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE

ASM ESPECIFICOS **ANEXO B**

No.	Aspecto susceptible de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de termino	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias
1	Actualizar de la MIR, de los Programas Presupuestales del SAS	Actualización de MIR de los Programas Presupuestales E001, E002, E003, K002 y K003, a través de un grupo de personas que 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: K002 INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE

ASM ESPECIFICOS ANEXO C

No.	Aspecto susceptible de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha de termino	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	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 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 contruidos 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 propocionan.



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



Avance al Documento del trabajo del programa: K002 INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE

ASM INSTITUCIONALES ANEXO D

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



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



Avance al Documento del trabajo del programa: K002 INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE

ASM INSTITUCIONALES ANEXO E

No.	Aspecto susceptible de mejora	Área Coordinadora	Acciones a emprender	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Productos y/o Evidencias	% Avances	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 en las oficinas del Sistema de Agua y Saneamiento*

**Anexo III. Manual de Procedimientos del Sistema de Agua y Saneamiento**

*Ver Manual de Procedimientos 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/P. La Palma  
C.P. 86275

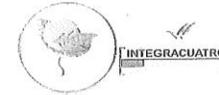
### CUESTIONARIO COMERCIAL-OPERACIONES

- 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



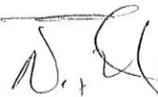
La Unidad de Evaluación del Desempeño del Ayuntamiento de Centro, Tabasco, a través de la Dirección de Programación, otorga la presente

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 .

  
**Lic. Neftalí Rivera Custodio**  
Especialista del Curso

*Recibido  
20/07/18  
Edgar Zapata*

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

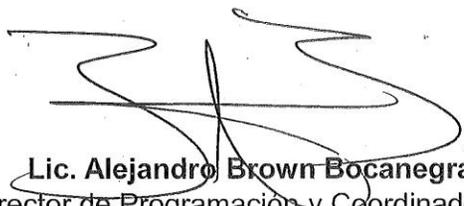


La Unidad de Evaluación del Desempeño del Ayuntamiento de Centro, Tabasco, a través de la Dirección de Programación, otorga la presente

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.