



TOLUCA  
CAPITAL

# ENTREGA FINAL

# EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y

# RESULTADOS

***MANEJO EFICIENTE Y SUSTENTABLE DEL AGUA***

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

Programa Anual de Evaluación 2019



**Empresa evaluadora:**

*Ortega & Trujillo Consultoría, S.C.*

**Evaluadores:**

Yolanda Trujillo Carrillo

María Teresa Ortega Lecona

Alfredo Domínguez Díaz

## **Evaluación de Consistencia y Resultados.**

Programa presupuestario 02020301 Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, con los proyectos:

020203010201 Construcción de infraestructura para agua potable;

020203010203 Agua limpia;

020203010204 Cultura del agua;

020203010205 Operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica para el suministro de agua.

## **Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México**

Programa Anual de Evaluación: 2019

Ejercicio Fiscal Evaluado: 2018

### **Empresa Evaluadora:**

Ortega & Trujillo Consultoría, S. C.

[www.estrategiaygobierno.com](http://www.estrategiaygobierno.com)

Coordinadora de la Evaluación: Yolanda Trujillo Carrillo

Colaboradores: María Teresa Ortega Lecona y Alfredo Domínguez Díaz.

## **Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México.**

Coordinador de la Evaluación:

- Dirección de Desarrollo Estratégico y Consultivo Técnico.
- Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Órgano Interno de Control.

### **Área Evaluada:**

Dirección de Operación

Consulte el catálogo de publicaciones en:

<https://www.ayst.gob.mx/portal2/transparencia-fiscal-2/>

La elaboración de esta publicación estuvo a cargo de Ortega & Trujillo Consultoría, S. C. y de la Unidad de Información, Planeación, Programa y Evaluación del Organismo Agua y Saneamiento Toluca.

## RESUMEN EJECUTIVO

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua es operado por el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, en el Estado de México, instancia cuyo objetivo es ser un organismo líder y autosuficiente que proporcione óptimamente los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento con una cobertura suficiente en calidad y cantidad en el municipio, con la responsabilidad social de interactuar y promover una cultura del agua que identifique a la población y preserve su patrimonio comunitario<sup>1</sup>, por ello, es la encargada de elaborar los proyectos en materia de agua potable, así como de dotación, conservación y administración de los servicios de agua potable a los habitantes del Municipio de Toluca.

La evaluación de consistencia y resultados fue realizada al Programa presupuestario 02020301 Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, ejercido mediante los proyectos: 020203010201 Construcción de infraestructura para agua potable; 020203010203 Agua limpia; 020203010204 Cultura del agua y; 020203010205 Operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica para el suministro de agua. Se analizó la capacidad institucional, organizacional y de gestión a través de seis módulos que revisan el diseño, planeación estratégica, operación, cobertura y focalización, percepción de los beneficiarios y sus resultados, integrada en 51 preguntas que permiten identificar las fortalezas del programa, así como sus áreas de oportunidad y de mejora.

En el apartado de Diseño, se analizó la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales. Del diseño del programa se identificó una importante fortaleza en la cual pocos logran destacar, que es su Matriz de Indicadores para Resultados, la cual integra indicadores para cada uno de los productos y servicios que otorga, así como un desglose puntual y completo de las principales actividades y acciones que se deben llevar a cabo para la entrega de los componentes. Se observa una matriz muy completa y bien estructurada; no obstante, es importante que los responsables del programa cuenten con un sistema único que integre la información integral de los indicadores para su consulta y revisión en un mismo sitio, así como para todos los interesados.

Se detectó una debilidad, que es la falta de un documento que identifique el problema que se busca atender con la intervención del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, así como la definición de la población que se ve afectada por el problema. Este aspecto afectó en la valoración del módulo. Por otro lado, se observó una vinculación parcial entre el Programa con el Plan Municipal de Desarrollo y los Objetivos de

---

<sup>1</sup> Diagnóstico General del Organismo Agua y Saneamiento Toluca, página 42.

Desarrollo Sostenible, más no así con el Plan Nacional de Desarrollo, partiendo desde el propósito de la MIR “*Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable*”.

En el módulo de Planeación Estratégica se analizó si el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados; se observó como fortaleza que elabora programas anuales que son conocidos y aplicados por todas las instancias operativas. Este módulo suele castigar la calificación de las preguntas que refieren al uso de los resultados de evaluaciones anteriores, misma que idealmente debería ser respondida como No Aplica, cuando se trata de la primera evaluación externa que se efectúa, como es el presente caso. No obstante, los Términos de Referencia (TdR) no permiten dar esta opción, por lo que la valoración también resultó de forma negativa.

En el módulo de Cobertura y Focalización, se examinó si el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo, los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado, en este módulo sólo hay una pregunta con calificación numérica, en lo particular no cuenta con definiciones de sus poblaciones potencial y objetivo; afectando la valoración del módulo, así como también la valoración de la cobertura del programa, puesto que no es posible medir el número de personas beneficiadas por los proyectos desarrollados, con respecto a número de personas que se buscaban beneficiar inicialmente.

El módulo de Operación se analizó los principales procesos establecidos en las reglas de operación del programa o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuente y sus mecanismos de rendición de cuentas. En esta sección arrojó resultados positivos ya que en cuestiones operativas se identificó una clara organización y documentación de los procesos, además de llevar un registro puntual y organizado de los gastos, sistemas de información, así como un manejo de la información transparente y accesible al público.

Las preguntas que afectaron la calificación del módulo se refieren a la entrega de apoyos y la comprobación de este procedimiento; en este sentido, es importante señalar que el programa no proporciona apoyos, ni subsidios, por lo que no es posible integrar la información que sirviera para responder a las características establecidas en dichas preguntas.

En el módulo de Percepción de los beneficiarios se identifica si el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de sus beneficiarios y sus resultados. En esta sección sólo hay una pregunta, de la cual se detectó una importante oportunidad de

mejora, como es diseñar e instrumentar y aplicar las encuestas de satisfacción para la población atendida o que recibe sus beneficios.

Finalmente, el módulo de Medición de Resultados se examinó los resultados del Programa presupuestario Manejo Eficiente respecto a la atención del problema para el que fue creado. Es en esta sección que castiga la evaluación de los programas, ya que hace énfasis en la aplicación y uso de los resultados de evaluaciones externas y de impacto, cuando son pocos las intervenciones de política pública que cumplen con las características necesarias para aplicarlas. Además de que programa evaluado está diseñado para la prestación de servicios públicos por lo que la aplicación de evaluaciones de impacto resulta imposible. No obstante, dos preguntas del módulo refieren al seguimiento de los indicadores de Fin y Propósito desde el seguimiento de la MIR, para los cuales no se contó con información, por lo cual las calificaciones y respuestas fueron negativas.

Si bien existen aspectos de la evaluación que afectan la valoración del programa al medir elementos y características que no son aplicables al mismo, existen áreas de mejora y de oportunidad que sí pueden ser solventadas por sus operadores. Una importante fortaleza es su organización y disposición a implementar mejoras en beneficio de su diseño y operación, lo cual representa un valor positivo, ya que permitirá adoptar e implementar muchas de las recomendaciones derivadas que beneficiarán tanto su operación como los resultados.

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	2
INTRODUCCIÓN .....	7
MÓDULO I. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA. ....	9
MÓDULO II. DISEÑO.....	11
ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA. ....	12
ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA LAS METAS Y ESTRATEGIAS NACIONALES Y ESTATALES. ....	16
ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD.....	19
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS. ....	23
ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES/ESTATALES. ....	27
MÓDULO III. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS.....	28
DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN. ....	31
DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN. ....	36
MÓDULO IV. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN. ....	38
ANÁLISIS DE COBERTURA.....	39
MÓDULO V. OPERACIÓN.....	42
ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE.....	43
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN .....	54
MÓDULO VI. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.....	60
MÓDULO VII. MEDICIÓN DE RESULTADOS.....	62
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES.....	71
COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS. ....	75
CONCLUSIONES .....	76
VALORACIÓN FINAL DEL PROGRAMA .....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	81
FICHA TÉCNICA.....	83

ANEXO 1. METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO.....	84
ANEXO 2. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS.....	85
ANEXO 3. MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS.....	86
ANEXO 4. INDICADORES.....	88
ANEXO 5. METAS DEL PROGRAMA.....	92
ANEXO 6. COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS FEDERALES Y/O ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL EN OTROS NIVELES DE GOBIERNO.....	95
ANEXO 7. AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA.....	98
ANEXO 8. RESULTADOS DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA.....	99
ANEXO 9. ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES NO ATENDIDAS DERIVADAS DE EVALUACIONES EXTERNAS.....	100
ANEXO 10. EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA.....	101
ANEXO 11. INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.....	102
ANEXO 12. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS.....	103
ANEXO 13. GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.....	104
ANEXO 14. AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS.....	107
ANEXO 15. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.....	108
ANEXO 16. COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS ANTERIOR.....	109
ANEXO 17. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	110

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a los resultados de la entrega final de la evaluación de consistencia y resultados del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua ejercido por el Organismo Público Descentralizado por Servicios de Carácter Municipal, Denominado Agua y Saneamiento de Toluca, en adelante Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

El Programa Anual de Evaluaciones del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca 2019, estableció al programa presupuestario 02020301 Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, ejercido mediante los proyectos: 020203010201 Construcción de infraestructura para agua potable; 020203010203 Agua limpia; 020203010204 Cultura del agua y; 020203010205 Operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica para el suministro de agua; sujeto a una evaluación de consistencia y resultados de forma externa del ejercicio fiscal 2018.

La presente evaluación es atendiendo a los Términos de Referencia emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), elaborados en el marco de la Ley General de Desarrollo Social, en sus artículos 72 al 80 señalan que “el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente”.

La evaluación de consistencia y resultados proporciona información relevante para el proceso presupuestario, la medición de sus resultados, tanto por los usuarios, como por las dependencias y/o entidades responsables de la operación del programa evaluado.

Los objetivos de la evaluación de consistencia y resultados son:

### Objetivo general:

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

### Objetivos específicos:

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales;

- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

La entrega final del informe de la evaluación de consistencia y resultados se integra de los seis módulos que se componen en 51 preguntas y sus respectivos anexos; tal como lo establece el Modelo para los Términos de Referencia del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua y que se presentan de la siguiente manera:

<b>Módulo</b>	<b>Preguntas</b>
I. Diseño	1 a la 13
II. Orientación a Resultados	14 a la 22
III. Cobertura y Focalización	23 a la 25
IV. Operación	26 a la 42
V. Percepción de la Población Atendida	43
VI. Medición de Resultados	44 a la 51

# MÓDULO I. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA.

<b>MÓDULO I. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA</b>	
<b>Identificación del programa</b>	<p><b>Nombre del programa evaluado:</b> Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.</p> <p><b>Dependencia o entidad coordinadora:</b> Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México.</p> <p><b>Año de inicio de operación:</b> No determinado.</p>
<b>Problema o necesidad que pretende atender</b>	El programa no cuenta con información que identifique el problema o necesidad que pretende atender.
<b>Metas y objetivos nacionales o estatales a los que se vincula</b>	<p><b>Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2016-2018:</b></p> <p><i>“Coadyuvar al crecimiento económico del municipio que propicie la prestación eficaz de servicios públicos respetando los recursos naturales a través de la implementación de políticas que potencien la vocación económica del territorio”.</i></p>
<b>Objetivos del programa y bienes y servicios que ofrece</b>	<p><b>Objetivo general:</b> Fueron identificadas como las acciones encaminadas al desarrollo de proyectos que propicien en la población el cuidado y manejo eficiente del agua, procurando la conservación del vital líquido para otorgar este servicio con calidad.</p> <p><b>Bienes y servicios que ofrece:</b> Infraestructura hidráulica y agua potable.</p>
<b>Identificación y cuantificación de la población potencial y objetivo</b>	<p><b>Población potencial:</b> No identificada.</p> <p><b>Población objetivo:</b> No identificada.</p>
<b>Cobertura y mecanismos de focalización</b>	El programa no cuenta con información sobre su cobertura y mecanismos de focalización.
<b>Presupuesto ejercido</b>	<b>2018:</b> \$ 527,108,637.52

# MÓDULO II. DISEÑO.

## ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA.

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
  - a. El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
  - b. Se define la población que tiene el problema o necesidad.
  - c. Se define el plazo para su revisión y su actualización.

### Respuesta: No.

El Organismo Público Descentralizado Agua y Saneamiento de Toluca cuenta con un documento denominado: *“Diagnóstico Integral Agua y Saneamiento de Toluca”*, que corresponde al diagnóstico específicamente al organismo operador, más no al Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua. De su análisis, se advierte que atiende a una problemática propia del organismo operador, es integral; pero no detalla de manera particular y específica el problema que se busca atender con la intervención del programa evaluado.

Asimismo, se identificó que el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua presenta y lleva una Matriz de Indicadores para Resultados, la cual se basa en la Metodología de Marco Lógico (MML). Sin embargo, de su análisis, se observó que carece de elementos importantes, como es la identificación del problema, que de acuerdo con la MML, representa la primera etapa en donde se analiza la situación existente para crear una visión de la situación deseada y seleccionar las estrategias que se aplicarán para conseguirla.

Ahora bien, respecto a la población que padece el problema, el Organismo la lleva a partir de los datos del Censo de Población y Vivienda del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) que cuantifica a la población que no tiene el servicio de agua en el municipio de Toluca, así como del total de la población municipal y las características del servicio de agua con el que cuenta el servicio, así mismo la tasa de crecimiento anual, es por ello que de acuerdo con la información de INEGI, se actualiza de acuerdo con la tasa de crecimiento que se establece y está contenida en el documento *“Informe Indicadores de diciembre 2018”* del mismo Organismo.

No obstante lo anterior, el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con un diagnóstico propio que no permita identificar el problema que busca atender, ni presenta un análisis que registre las causas, efectos y características del problema.

Por lo anterior, se recomienda que el Organismo elabore un diagnóstico propio para el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua en el que se analice de manera específica y particular la problemática que se busca atender con su intervención; para ello, puede retomar de forma íntegra la información actual sobre la población referida del Censo de Población y Vivienda del INEGI, que utiliza el organismo, toda vez que es la adecuada ya que responde a las características y tipo de servicios que presta el programa.

Asimismo, es deseable que en el diagnóstico del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, se integre la información que contiene el “Diagnóstico Integral Agua y Saneamiento de Toluca”, haciendo un análisis específico al programa evaluado, que defina el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, ya sea en hecho negativo o en una situación que puede ser revertida, define la población que tiene el problema o necesidad y el plazo para su revisión y su actualización, además de considerarse la integración de los componentes de la MIR y su descripción como los servicios que proporciona; para ello, se sugiere la participación de todas las áreas operativas involucradas en la planeación, operación y gestión del programa.

El equipo evaluador realizó una revisión a la información proporcionada por el Organismo Agua y Saneamiento Toluca, por lo cual se identificaron algunos problemas que justifican la intervención del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, con los cuales se elaboró una propuesta de descripción del problema y del árbol de problemas y de objetivos, el cual servirá a los responsables del programa evaluado, para hacer un análisis más profundo y detallado de la primera etapa de la MML. La información se encuentra en el Anexo 17.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:
  - a. Causas, efectos y características del problema.
  - b. Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
  - c. Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
  - d. El plazo para su revisión y su actualización.

**Respuesta: No.**

Como se señaló en la respuesta a la pregunta 1, el Organismo Público Descentralizado Agua y Saneamiento de Toluca cuenta con un diagnóstico que corresponde al organismo operador, más no al Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua; de su análisis, se advierte que atiende a una problemática propia del organismo operador, es integral; pero no detalla de manera particular y específica, la problema que el organismo busca atender dentro del municipio con el intervención pública del programa evaluado.

En consecuencia, el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con un diagnóstico propio del problema que atiende, ni un análisis que registre las causas, efectos y características del problema; no obstante que gran parte de la información y análisis contenidos en el diagnóstico del organismo puede, y debería ser integrada en el diagnóstico del programa presupuestario, como el análisis de la población y cobertura de los servicios de infraestructura y servicios de agua.

Para el diagnóstico, deberá además considerarse la integración de los componentes de la MIR y su descripción considerando como los servicios que proporciona el programa, así como la descripción y análisis del problema que se busca atender con su intervención, sus causas y consecuencias. Partiendo del propósito de la MIR del Programa, puede inferirse que la población que padece el problema que se busca atender con la intervención del programa es: *“Los usuarios registrados en el padrón [que no ] cuentan con el servicio de agua potable”*, por lo cual se propone la definición del problema que se busca atender, que se identifique en el diagnóstico sea: *“Los usuarios de los servicios del agua del municipio de Toluca carecen de servicios hidráulicos eficientes y sustentables”*.

Adicionalmente, cuando se elabore el diagnóstico del Programa, deberá incluirse un análisis del problema que se busca atender con su intervención, así como el árbol de problemas y de objetivo; para ello, se presenta una propuesta en el Anexo 17 del presente informe que puede servir como punto de partida para el análisis más integral por las áreas que operan el programa evaluado.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y</li><li>• La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico del problema.</li></ul>

La exposición de motivos para la expedición de la Ley de Agua para el Estado de México y sus Municipios señala que *“el agua debe ser considerada integralmente con los demás recursos que le dan sustentabilidad para posibilitar el cumplimiento de servicios y fines ambientales que son imprescindibles para el mantenimiento de la biodiversidad y de los ecosistemas, que necesariamente impacta en la calidad de vida.”*

Además de enfatizar en *“el derecho a un acceso al agua de suficiente limpieza y en suficiente cantidad para satisfacer las necesidades humanas, incluyendo las relativas a bebida, baño, limpieza, cocina y saneamiento”*.

Por lo que *“la accesibilidad física implica que el recurso hídrico se encuentre disponible a un precio asequible, estimando los altos costos derivados de la preservación, mantenimiento, distribución, tratamiento y/o saneamiento del agua, que conllevan erogaciones para el prestador del servicio [...]”*.

Las citas resaltadas son tomadas de la Ley de Agua para el Estado de México y sus Municipios, que brindan una justificación teórica que sustenta la intervención del programa presupuestarios Manejo Eficiente y Sustentable del Agua cuyos servicios son la construcción de infraestructura hidráulica, la producción de agua potable, suministro de agua potable, mantenimiento de la infraestructura hidráulica, vigilancia del sistema hidráulico, recarga de mantos acuíferos y acciones de cultura del agua.

En consecuencia, es recomendable que la información citada en la presente pregunta se integre dentro del diagnóstico que se elabore para el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua como parte de la justificación para la intervención del programa.

## ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA LAS METAS Y ESTRATEGIAS NACIONALES Y ESTATALES.

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional considerando que:
  - a. Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
  - b. El logro del Propósito aporta al cumplimiento del alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y</li><li>• Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.</li></ul>

El Organismo Agua y Saneamiento de Toluca proporcionó la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario “Manejo Eficiente y Sustentable del Agua” que establece su vinculación el Pilar de Desarrollo del Plan Municipal de Desarrollo (PDM) 2016-2018, Estado Progresista.

El Propósito (MIR) del programa es: “*Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable*”.

Es posible identificar correspondencia entre la redacción del resumen narrativo del Propósito con el Objetivo del PMD 2016-2018: “*Coadyuvar al crecimiento económico del municipio que propicie la prestación eficaz de servicios públicos respetando los recursos naturales a través de la implementación de políticas que potencien la vocación económica del territorio*”, en particular con la Estrategia 2: Brindar servicios públicos matizados por la calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia, y con la Línea de Acción 1: Instrumentar acciones de conservación de los sistemas de agua potable y drenaje para mejorar la calidad del servicio.

La vinculación identificada se relaciona con los conceptos de **servicios de agua**.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

Partiendo del Propósito (MIR) del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua es: *“Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable”*, no es posible hacer una vinculación con el PND.

Por ello, se retomará al objetivo del Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018 *“Coadyuvar al crecimiento económico del municipio que propicie la prestación eficaz de servicios públicos respetando los recursos naturales a través de la implementación de políticas que potencien la vocación económica del territorio”*, al cual se vincula el Propósito del programa que responde a la Meta Nacional IV México Próspero y a los siguientes objetivos, estrategias y líneas de acción:

Objetivo	Estrategias	Líneas de Acción
<p>4.4 Impulsar y orientar un crecimiento verde incluyente y facilitador que preserve nuestro patrimonio natural al mismo tiempo que genere riqueza, competitividad y empleo.</p>	<p>4.4.2 Implementar un manejo sustentable del agua, haciendo posible que todos los mexicanos tengan acceso a ese recurso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar agua suficiente y de calidad adecuada para garantizar el consumo humano y la seguridad alimentaria.</li> <li>• Ordenar el uso y aprovechamiento del agua en cuencas y acuíferos afectados por déficit y sobre explotación, propiciando la sustentabilidad, sin limitar el desarrollo.</li> <li>• Incrementar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.</li> <li>• Sanear las aguas residuales con un enfoque integral de cuenca que incorpore a los ecosistemas costeros y marinos.</li> </ul>

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

Retomando nuevamente al Propósito (MIR) del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua que es: “*Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable*”, se vincula con el Objetivo 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con las siguientes metas:

Objetivo	Metas
6. Agua limpia y saneamiento.	<p>6.2 De aquí a 2030, lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad.</p> <p>6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización, sin riesgos a nivel mundial.</p> <p>6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.</p> <p>6.5 De aquí a 2030, implementar la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles, incluso mediante la cooperación transfronteriza, según proceda.</p> <p>6.6 De aquí a 2030, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.</p>

## ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD.

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
  - a. Unidad de medida.
  - b. Están cuantificadas.
  - c. Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
  - d. Se define un plazo para su revisión y actualización.

### Respuesta: No.

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no tiene un documento oficial y/o diagnóstico en que se definan las poblaciones, potencial y objetivo, por lo que de acuerdo con los TdR para la evaluación de consistencia y resultados, se considera como información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es NO.

De acuerdo con la recomendación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para la redacción del Resumen Narrativo de los indicadores de la MIR, la sintaxis propuesta para el Propósito de los programas es la siguiente:

<b>Sujeto:</b> Población o área de enfoque (quien es afectado por el problema de manera directa).	<b>Verbo en presente</b> (acción que se lleva a cabo para revertir el problema).	<b>Complemento:</b> resultado logrado.
---	--	--

La MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua define el Propósito del programa como: *“Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable”*, se podría inferir que esta es la población objetivo. Por lo que de acuerdo con la recomendación para la redacción del resumen narrativo, la sintaxis del Propósito actual da a entender lo siguiente:

Sujeto: Población o área de enfoque.	Verbo en presente.	Complemento.
Los usuarios registrados en el padrón	Cuentan	Con el servicio de agua potable.

Por lo anterior, la población o área de enfoque del programa se infiere como *“los usuarios registrados en el padrón”*; no obstante, esta definición no se identifica en ninguno de los documentos normativos u oficiales del programa. En consecuencia, se recomienda que en el Diagnóstico que se elabore para el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, entre otros elementos se identifique y defina a la población que se

ve afectada por este de manera directa, así como determinar o definir la metodología para su cuantificación; para lo cual, podrá retomar información del Diagnóstico General del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

El documento denominado “Informe de Indicadores 2018”, emitido por el Organismo Agua y Saneamiento presenta información cuantitativa muy valiosa sobre la población del municipio que tiene y no tiene acceso a los servicios de agua, así como por tipo de población. No obstante, el documento carece de definiciones o conceptos precisos sobre las poblaciones potencial y objetivo. Aunque pueda parecer que los conceptos se identifican de manera implícita en los datos contenidos en el Informe, la normatividad, así como la misma MML señalan la necesidad de establecer de manera clara y concreta estas definiciones, con el fin de brindar orden y precisión a la planeación y seguimiento de los programas presupuestarios.

Es importante precisar que, dado que el programa se dirige a la prestación de un servicio público, que además es un derecho humano -el acceso al agua y al saneamiento-<sup>2</sup>, la definición de las poblaciones potencial y objetivo deberá evitar la discriminación o diferenciación de la población por características sociales o económicas, entre otras. No obstante, sí podría señalarse la priorización de la entrega de servicios con respecto a urgencias, emergencias o la atención a grupos de población con características especiales (por ejemplo, la instalación de servicios de infraestructura en un nuevo conjunto habitacional que albergará a cientos de personas, contra la instalación del mismo servicio en una calle en la que habitan menos de tres familias). Sin embargo, esta priorización de atención no implica el rechazo o la negativa a prestar los servicios del programa a uno u otro grupo poblacional, sino, darle atención a uno, antes que a otro.

Estas definiciones son necesarias por lo que resulta relevante plasmarlas de manera clara y concisa en un documento único y exclusivo para el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, como puede ser el diagnóstico, recomendado en las preguntas 1 y 2. Respecto a la cuantificación de la población, se puede, y es deseable que se utilice la información del Censo de Población y Vivienda de INEGI, misma que ya utiliza el Organismo Responsable, por lo que solamente se recomienda integrar los mismos datos, conforme a las definiciones que se utilicen para las poblaciones potencial y objetivo, en el mismo diagnóstico que se elabore para el programa presupuestario.

Para su elaboración, se sugiere el uso del documento *“Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el Presupuesto de Egresos de la Federación” de la SHCP y CONEVAL*, para la elaboración del diagnóstico del programa presupuestario.

---

<sup>2</sup> ONU (2010). Resolución 64/292. El derecho humano al agua y saneamiento.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:
  - a. Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
  - b. Incluya el tipo de apoyo otorgado.
  - c. Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie con el tiempo.
  - d. Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

**Respuesta: No.**

No se cuenta con información de los beneficiarios del programa. Si bien partiendo del propósito de la MIR del Programa Manejo Eficiente y Sustentable del Agua que define a “Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable”, se entiende que el programa trata de un servicio público que presta a la población registrada en un padrón de servicios; de la cual no se proporcionó la información, como es el listado o bases de datos en las que se registre el número total de personas registradas.

Adicional, los operadores del programa proporcionaron varia información en el que se describen las obras realizadas, los pozos, las bombas, controles eléctricos, cloración y aforo de agua, todos estos son componentes del Programa Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, al ser el medio de brindar el servicio de agua potable a los usuarios.

Del archivo 04 PBRM\_2018\_ULN\_NOV.pdf, se describe un listado de obras de infraestructura hidráulica, esta información no es legible, por lo que no es posible afirmar si los proyectos forman parte de la planeación anual del ejercicio 2018, o se trata de los proyectos ejecutados al final del mismo ejercicio.

Es importante precisar que el Organismo comentó que cuenta con un padrón de beneficiarios registrado en un sistema comercial denominado “OPEN”, refieren contiene el padrón de usuarios clasificados por unidad territorial básica y uso del agua; sin embargo, éste no fue proporcionado, motivo por el cual no fue posible hacer la validación. Por ello, se recomienda que en la base de datos contenga información sobre el número de personas registradas en padrón, localidad, dirección, consumo promedio, tipo de instalación (habitacional, comercial, etc.), y monto promedio del consumo.

O en su defecto, llevar un registro de los proyectos ejecutados en cada ejercicio, en el cual se describa cada proyecto, la población beneficiada por cada uno, así como el monto total de inversión por proyecto.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

El Organismo proporcionó diferentes bases de datos, pero ninguna de ellos de beneficiarios enfocados a la población, sino a lugares de intervención pública del Programa evaluado. Adicionalmente, no se cuenta con evidencia documental de que el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua recolecte información socioeconómica de sus beneficiarios.

No obstante, dado que el destino de sus recursos no es para la prestación de apoyos sociales, sino para proporcionar un servicio público, la información socioeconómica de la población del municipio es poco relevante para la medición del cumplimiento de sus objetivos y metas.

Sin embargo, se recomienda se estructure una base de datos o registro en el que se describa el número de tomas y su clasificación por tipo (domésticas, comerciales, industriales, servicio público y otras), localidad, su consumo promedio y el monto promedio de cada consumo, como mínimo.

## EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS.

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.</li> </ul>

Del análisis a la MIR del Programa evaluado, se identificaron las siguientes actividades y componentes, identificadas dentro del Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca:

Componente	Actividad	Departamento	Procedimiento
1. Construcción de infraestructura hidráulica.	1.2 Supervisión de avance constructivo de las obras.	Construcción y Supervisión.	Supervisión de obras con Participación Ciudadana y el Organismo.
	1.3 Conclusión de la infraestructura física de la obra.	Operación de Agua Potable.	Seccionamiento de las redes de agua potable.
	1.4 Equipamiento electromecánico de la obra.	Electromecánico y Tanques.	Instalación de medidores tipo propela o electromagnéticos.
	1.6 Entrega de obra al responsable de la operación.	Auditoría de Obra.	Testificación de acta Entrega Recepción de Obra.
2. Agua potable producida.	2.1 Extracción de la fuente de abastecimiento.	Electromecánico y Tanques.	Supervisión y operación vía remota de fuentes de abastecimiento.
	2.3 Cloración del agua.	Electromecánico y Tanques.	Desinfección del agua.
3. Agua potable suministrada.	3.1 Cumplir con el programa de bombeo del agua.	Electromecánico y Tanques.	Supervisión y operación vía remota de fuentes de abastecimiento.
	3.2 Suministro de agua por pipa.	Electromecánico y Tanques.	Suministro de agua a pipas particulares.
4. Programa de mantenimiento de infraestructura hidráulica realizado.	4.1 Cumplimiento de los indicadores de mantenimiento contenido en el Manual de Operación del equipo de infraestructura electromecánica.	Planes y Programas.	Indicadores básicos del organismo.
	4.4 Mantenimiento a líneas de conducción y distribución.	Operación de Agua Potable.	Recuperación de caudales.
5. Programa de vigilancia del Sistema Hidráulico realizado.	5.1 Supervisión de infraestructura hidráulica.	Construcción y Supervisión.	Supervisión de obras por contrato. Supervisión de obras con Participación Ciudadana y el Organismo.
		Estudios y Proyectos.	Supervisión y revisión de la infraestructura hidráulica en fraccionamientos. Supervisión de proyectos.
7. Acciones de Cultura del Agua realizadas.	7.1 Realizar actividades de difusión en materia de Cultura del Agua.	Coordinación de Comunicación Social.	Comunicación externa.

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a. Nombre.
- b. Definición.
- c. Método de cálculo.
- d. Unidad de medida.
- e. Frecuencia de medición.
- f. Línea base.
- g. Metas.
- h. Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Del 0% al 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li> </ul>

El Programa Presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua cuenta con una matriz que se integra de 7 componentes, cada uno de los cuales tiene distintas actividades, de acuerdo con las acciones que deben llevarse a cabo para el cumplimiento del programa, tal como se muestran a continuación:

<i>Componente 1.</i> Construcción de Infraestructura hidráulica.	Recepción del proyecto constructivo planeado. Supervisión del avance constructivo de las obras. Conclusión de la infraestructura física de las obras. Equipamiento electromecánico de la obra. Electrificación de la obra. Entrega de obra al área responsable de su operación.
<b>Componente 2.</b> Agua potable producida.	Extracción de la fuente de abastecimiento. Suministro de agua en bloque. Cloración del agua.
<b>Componente 3.</b> Agua potable suministrada.	Cumplir con el programa de bombeo de agua. Suministro de agua por pipa. Suministro de agua por tandeo.
<i>Componente 4.</i> Programa de mantenimiento de infraestructura hidráulica realizado.	Cumplimiento de las indicaciones de mantenimiento contenidos en el Manual de Operación del equipo de infraestructura electromecánica. Verificar el amperaje de las bombas de extracción de agua en los pozos. Verificar medidores de gasto de extracción de agua en litros por segundo. <b>Mantenimiento a líneas de conducción y distribución.</b>
<i>Componente 5.</i> Programa de vigilancia del sistema hidráulico realizado.	<b>Supervisión de la infraestructura hidráulica (líneas de conducción y distribución).</b> Verificación de válvulas seleccionadoras de control.
<i>Componente 6.</i> Programa para la recarga de los mantos acuíferos implementado.	Construcción de pozos de inyección. Gestionar programas de reforestación. Construcción de bordos para captación de agua pluvial.

*Componente 7. Acciones de cultura del agua realizados.* Realizar actividades de difusión en materia de Cultura del Agua.

Se proporcionó la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, y las Fichas Técnicas del cuatro indicadores, para el resto de los indicadores no se entregaron las Fichas Técnicas por lo que no fue posible verificar el cumplimiento de las características establecidas en la pregunta.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en la Gaceta del Gobierno del Municipio de Toluca con fecha del 24 de octubre de 2017, el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, se integra de cuatro proyectos, que son:

1. Construcción de la infraestructura para el agua potable.
2. Agua limpia.
3. Cultura del agua.
4. Operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica para el suministro de agua.

Tal como se puede observar, dichos proyectos coinciden con los componentes actuales de la MIR del programa, además de reflejar claramente las acciones y procedimientos que lleva a cabo el programa para la entrega y prestación de los servicios públicos relacionados con el abastecimiento de agua.

Para los proyectos señalados se entregó información adicional que contiene la descripción de actividades y metas; no obstante, se observa que la información proporcionada es poco clara, ya que se entregaron listados de actividades a realizar durante el ejercicio 2018 y sus metas anuales y trimestrales; sin embargo, dichas actividades no coinciden con los indicadores y variables que acompañan los documentos y que proporcionan otro tipo de información sobre la medición de los proyectos.

Asimismo, al igual que con los indicadores de la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua; no se cuenta con información completa que describa el nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas y comportamiento de los indicadores de los cuatro proyectos antes señalados.

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:
- Cuentan con unidad de medida.
  - Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
  - Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
1	<ul style="list-style-type: none"><li>Del 0% al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li></ul>

Tal como se señaló en la respuesta a la pregunta 11, sólo se proporcionaron Fichas Técnicas con información de cuatro de los indicadores de la MIR del Programa evaluado. Para el resto de los indicadores no se cuenta con información sobre sus metas.

Asimismo, se observó que la información sobre las metas de las actividades relacionadas con los cuatro proyectos que integran el programa es confusa y no se identifica una vinculación clara con los indicadores contenidos en la documentación entregada para su análisis.

## ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES/ESTATALES.

13. ¿Con cuáles programas federales/estatales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos del programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Se identificaron complementariedades con cuatro programas federales, tal como se muestra a continuación:

Nombre del programa	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica
I004 FAIS SEDESOL	La población que habita en las zonas de atención prioritaria urbanas, reducen los rezagos en infraestructura social básica.	Personas que residen en las localidades con alguno de los dos grados de rezago social más altos dentro del municipio.	Obras y acciones de infraestructura social básica.	Nacional
K007 SEMARNAT CONAGUA	La población cuenta con acceso a servicios adecuados y suficientes de agua potable, alcantarillado y saneamiento a través de la infraestructura económica.	Localidades urbanas con población mayor a 2,500 habitantes.	Rehabilitación y construcción de infraestructura sanitaria. Tratamiento de aguas residuales.	Nacional
S074 SEMARNAT CONAGUA	Las entidades federativas incrementan las coberturas de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales	Habitantes que carecen o tienen deficiencias en el acceso a los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.	Agua potable. Alcantarillado	Nacional
U001 PRODDER SEMARNAT CONAGUA	Los prestadores de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento cuentan con inversión para realizar acciones de mejora de eficiencia.	Entidades federativas, municipios y organismos paraestatales o paramunicipales. Empresas que, a través de títulos de concesión, usen aguas nacionales para el servicio de agua potable. Colonias constituidas como personas morales.	Mejoramiento de Eficiencia. Infraestructura de Agua Potable. Infraestructura de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales	Nacional

# MÓDULO III. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS.

## INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN.

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:
- Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
  - Contempla el mediano y/o largo plazo.
  - Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
  - Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

### Respuesta: No.

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con un plan estratégico, como una herramienta de gestión que ayude en la toma de decisiones respecto al trabajo que se ejerció o se realice en el futuro para adaptarse a los cambios que impone el entorno, para lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que realiza para el largo plazo, facilite el establecimiento de objetivos estratégicos y prioritarios, así como de cursos de acción para alcanzarlos, para su elaboración se puede considerar a la planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.

Por lo que, de acuerdo con lo que establecen los TdR para la evaluación de consistencia y resultados, se considera información inexistente y, por tanto, la respuesta es no.

El Plan de Desarrollo Integral proporciona información estratégica muy valiosa sobre la operación del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, por lo que se recomienda se retome la información que le corresponde al Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, para elaborar el Plan Estratégico; dicho documento debe considerar un apartado que describa la aportación del programa o su vinculación al cumplimiento de los objetivos del citado Plan de Desarrollo Integral.

Adicional podrá retomar la información plasmada en el análisis “El enfoque de la agenda 2030 en Planes y Programas Públicos en México. Una propuesta metodológica contrada en la Gestión por Resultados para el Desarrollo”, emitido por la PNUD México, 2019.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:
- Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
  - Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
  - Tienen establecidas sus metas.
  - Se revisa y actualizan.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.</li></ul>

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua cuenta con el Programa Anual de Obras que se elabora en cada ejercicio fiscal. En este Programa, se presentan los nombres y descripción de las obras a realizar por el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca durante el ejercicio 2018, además de presentar el origen de los recursos para su ejecución y el total del costo estimado por obra.

En ese sentido, se observó que no se presenta evidencia documental para afirmar que la elaboración de ambos documentos sean el resultado de ejercicios de planeación institucionalizados basados en un procedimiento establecido en un documento, como sería un plan estratégico, más no así por un ejercicio presupuestal.

Sin embargo, se trata de un documento en el que participan tanto responsables como operadores de los departamentos referidos; por ende, se trata de documentos conocidos por los responsables de los principales procesos del programa, en ambos se establecen metas, se revisan y se actualizan anualmente.

## DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN.

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:
- De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
  - De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
  - Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
  - De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

### **Respuesta: No.**

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con evaluaciones externas anteriores a la presente de consistencia y resultados, por lo que no existe evidencia de que utilice los informes de evaluaciones externas de manera regular, institucionalizada, para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión de manera consensuada.

No obstante, esto no debe tomarse como un elemento negativo del programa, ya que al ser esta la primera evaluación que se le aplica, los responsables de la planeación, gestión y operación del programa contarán con herramientas y elementos suficientes para identificar las áreas de mejora en el diseño, gestión y operación del programa, lo que permitirá dar cumplimiento a las cuatro características establecidas en la pregunta para evaluaciones futuras.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

**Respuesta: No.**

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con evaluaciones externas anteriores a la presente de consistencia y resultados, por lo que no existen Aspectos Susceptibles de Mejora a ser solventados.

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Municipales de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con evaluaciones externas anteriores a la presente de consistencia y resultados, por lo cual no se han implementado acciones provenientes de los mecanismos para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora.

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con evaluaciones externas anteriores a la presente de consistencia y resultados, por lo que no se han implementado acciones provenientes de los mecanismos para el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora.

20. A partir de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Las evaluaciones externas suelen seguir un orden, realizándose primero la evaluación de diseño, posteriormente la de consistencia y resultados, específicas de desempeño, de procesos, impacto, etc. como se señaló en las respuestas a las preguntas 16, 17, 18 y 19, la presente es la primera evaluación externa que se aplica al Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

Independientemente de que se ha realizado ya la presente evaluación, es recomendable revisar el diseño del programa para identificar con más detalle y profundizar en la solución y mejoras de muchas de las áreas de oportunidad detectadas.

## DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN.

21. El programa recolecta información acerca de:
- La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.
  - Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
  - Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
  - Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarios, con fines de comparación con la población beneficiaria.

**Respuesta: No.**

No se cuenta con evidencia de que el programa recolecte información acerca de su contribución a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, sobre los tipos y montos de los proyectos ejecutados en cada ejercicio fiscal, ni sobre las características socioeconómicas de los beneficiarios ni de las personas que no son beneficiarias.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:
- Es oportuna.
  - Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
  - Está sistematizada.
  - Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
  - Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"><li>La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.</li></ul>

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua recolecta información sobre su desempeño, a través del documento Presupuesto Basado en Resultados Municipal (PbRM). La información contenida en dicho documento se actualiza de manera trimestral y es validada por los responsables del programa en cada departamento, mediante el seguimiento de las fichas técnicas.

De la evidencia proporcionada, se observó que dan seguimiento a los indicadores; sin embargo, no fueron entregados completos y consecutivos de todos los proyectos ejercidos en el 2018, que nos permitan monitorear su desempeño con relación al Programa evaluado.

Ahora bien, del análisis que se pudo realizar, se observó que la información recopilada en los documentos de seguimiento es pertinente respecto a su gestión dentro del programa ya que proporciona información para la medición de los indicadores de Actividades y Componentes.

Por lo cual es recomendable, establecer un mecanismo de control para el resguardo del seguimiento de los indicadores durante el ejercicio fiscal que se ejerza, que prevalezcan al cambio de administración y sean de fácil acceso a la ciudadanía.

# MÓDULO IV. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN.

## ANÁLISIS DE COBERTURA.

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:
- Incluye la definición de la población objetivo.
  - Especifica metas de cobertura anual.
  - Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
  - Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
1	• La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.

Es importante retomar al propósito de la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua que se define a “Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable”; sin que se identifique dentro de un diagnóstico o plan estratégico que adicional nos permita atender las características de la presente pregunta.

Del análisis a la documentación proporcionada, se observó que en el archivo 03 INFORME INDICADORES DICIEMBRE 2018.pdf, cuenta con información sobre el número de habitantes distribuidos por zona, su tasa de crecimiento, el tipo de servicios a los que tienen acceso (agua potable y drenaje) y el tipo de servicio del que disponen (tomas de agua domésticas y no domésticas).

No obstante, tanto en el documento proporcionado como en el resto de la información entregada por los operadores del programa, no se integran las siguientes características establecidas en la pregunta cómo es la definición de la población objetivo, especificación de metas de cobertura anual y horizonte de mediano y largo plazo.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

No se cuenta con evidencia documental para afirmar que el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo.

Es recomendable que cuando se elabore el diagnóstico del programa, se proceda a realizar la definición de las poblaciones potencial y objetivo, así como establecer los mecanismos de identificación, y localizar las fuentes de información idóneas para su focalización, reconocimiento y cuantificación.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Aguano no cuenta con definiciones para sus poblaciones potencial, objetivo y atendida, por lo que no es posible determinar la cobertura del programa.

No obstante ello, de la información proporcionada (respuesta a la pregunta 23), por los operadores del programa, se puede identificar y describir la cobertura de servicios de la siguiente manera:

### Cobertura de los servicios:

Zona	Población total	Agua potable		Drenaje	
		%	Población	%	Población
Urbana	336,255	95.5	321,124	95.5	321,124
De crecimiento	295,612	91.1	269,303	91.1	269,303
Subtotal	631,867	93.4	590,426	93.4	590,426
Sin servicio	5,077	0.0	0	0.0	0
<b>Cobertura global</b>	<b>908,053</b>	<b>91.0</b>	<b>826,562</b>	<b>92.3</b>	<b>838,439</b>

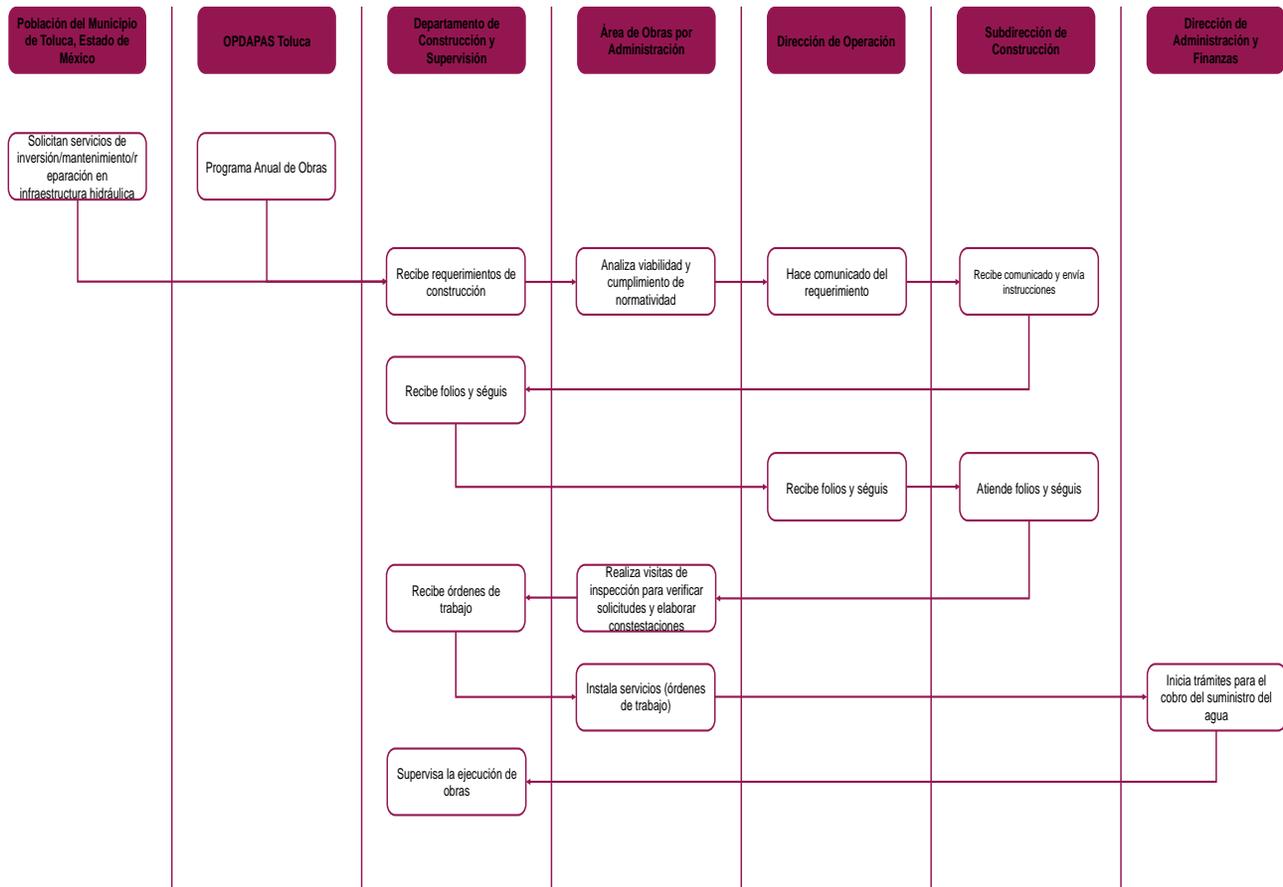
### Tomas de agua potable instaladas:

Tomas	Total	Sin adeudo	%	Con adeudo	%
Domésticas (incluye derivadas)	178,661	85,646	47.94	93,015	52.06
No domésticas	32,575	17,549	53.87	15,026	46.13
<b>Total</b>	<b>211,236</b>	<b>103,195</b>	<b>48.85</b>	<b>108,041</b>	<b>51.15</b>

# MÓDULO V. OPERACIÓN.

## ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE.

26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.



27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales).

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• El programa cuenta con información sistematizada, pero esta no permite conocer la demanda total de apoyos, ni las características de los solicitantes.</li></ul>

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua ejercido por el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca no es un programa que otorgue apoyos sociales, ni subsidios; sino que se trata de un programa que presenta inversión y mantenimiento de la infraestructura hidráulica, en atención a que el propósito de la MIR es que los “Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable”, por lo que no es posible conocer las demandas que pide la población en el servicio de agua potable.

No obstante, que de la información proporcionada se observó que sí cuenta con formatos específicos de solicitud de servicios y/o de obras, tal como se observa en el “*Formato de Solicitud de Servicios del Organismo Operador de Agua y Saneamiento del Municipio de Toluca FOR-ATU-008*”, con el que se puede identificar el servicio solicitado (conexión de toma de agua, conexión al drenaje, autorización de derivada, reubicación de toma de agua, reubicación de drenaje y otro) y que es, en su caso la demanda del apoyo al programa evaluado.

Asimismo, la población del municipio de Toluca puede presentar peticiones de los servicios de inversión o de mantenimiento/repación de la infraestructura hidráulica a través de audiencias públicas y por medio de oficios directos al Director General.

No obstante, el evaluador no contó con evidencia documental que permita afirmar que los responsables del programa cuentan con información sistematizada que para conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:
- Corresponden a las características de la población objetivo.
  - Existen formatos definidos.
  - Están disponibles para la población objetivo.
  - Están apegados al documento normativo del programa.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
2	<ul style="list-style-type: none"><li>El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.</li><li>Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.</li></ul>

De acuerdo con el Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado “Agua y Saneamiento de Toluca”, el Departamento de Construcción y Supervisión recibe los requerimientos de construcción y servicios turnándolos al Área de Obras por Administración quien analiza si es viable y cumple con la normatividad, y elabora la respuesta de los trabajos a ejecutar, se emite un vale o requisición de los materiales a utilizar, para que sean validados por el jefe de Departamento de Construcción y Supervisión.

El Manual de Procedimientos señala que los solicitantes (ciudadanos del municipio de Toluca), ingresan su petición por medio de oficio en el área de oficialía de partes a su vez la coordinación de control de gestión lo envía por medio de formato (Folio) si es una petición de obra la envía a la Dirección de Operación.

Aunque se señala la elaboración de oficios, el Manual de Procedimientos no es claro en cuanto al uso de formatos definidos para la presentación de solicitudes, y si estos están disponibles para los ciudadanos o si al presentar la solicitud es la Oficialía de Partes quien elabora los oficios.

Tal como se señaló, el procedimiento de presentación de solicitudes se describe en el Manual de Procedimientos como “Atención a requerimientos de obra que realiza la ciudadanía por medio de Audiencia Pública y oficios directos al Director General”.

29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:
- Son consistentes con las características de la población objetivo.
  - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Están difundidos públicamente.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.</li></ul>

El Manual de Procedimientos señala que el Área de Obras por Administración perteneciente al Departamento de Construcción y Supervisión es el encargado de recibir y revisar la petición y programa la visita de inspección y supervisión y ejecuta los trabajos.

La Dirección de Operación debe hacer un comunicado del requerimiento y turnar a la Subdirección de Construcción.

Por su parte, el Almacén General es el responsable de entregar los materiales solicitados y realizar nota de salida del almacén de los materiales entregados, en tanto que la Subdirección de Construcción recibe comunicado para girar instrucción al Departamento de Construcción y Supervisión.

El procedimiento es consistente con los Componentes del programa, y con el tipo de servicios que presta.

Tal como se señala, se trata de un procedimiento en el que intervienen tres áreas distintas que son las ejecutoras, y se puede afirmar que se trata de mecanismos estandarizados.

No se cuenta con evidencia documental para afirmar que se trata de mecanismos sistematizados.

El Manual de procedimientos está disponible en línea.

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:
- Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
  - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Están difundidos públicamente.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
2	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.</li></ul>

El procedimiento de atención a folios y seguis, describe que el Departamento de Construcción y Supervisión es el encargado de recibir folios y seguis e instrucciones de la Subdirección de Construcción, el cual debe turnar al área correspondiente dentro del departamento, conforme a lo solicitado. Folio se refiere al documento que ingresa el peticionario directamente en el módulo de atención del Organismo y Seguis al documento que ingresa el peticionario en el H. Ayuntamiento de Toluca, este lo remite al área de Control de Gestión del Organismo.

La Dirección de Operación recibe folios y seguis de obra, luego los remite a la Subdirección de Construcción para su atención. Por su parte, la Subdirección de Construcción se encarga de remitir al Departamento de Construcción y Supervisión cualquiera de estas dos peticiones. El Área de Obras por Administración y Área de Programas Especiales, es responsable de realizar visitas de inspección para verificar lo solicitado y elaborar la contestación, en tanto que el Almacén General tiene la responsabilidad de entregar los materiales y realizar nota de salida de almacén de éstos.

El Manual de Procedimientos no describe los criterios de elegibilidad para la selección de proyectos u obras a realizar (por ejemplo, priorización de obras en zonas de alta marginación, atención inmediata a la instalación de infraestructura en zonas con mayor densidad de población). El procedimiento es conocido y aplicado por todas las áreas descritas. No se cuenta con evidencia de que el procedimiento esté sistematizado.

El Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca está disponible en línea.

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:
- Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
  - Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.</li></ul>

El personal a cargo del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua da atención y seguimiento del Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca; que no obstante que no describe criterios de elegibilidad para la selección de proyectos u obras a realizar (por ejemplo, priorización de obras en zonas de alta marginación, atención inmediata a la instalación de infraestructura en zonas con mayor densidad de población), establece que se realicen visitas por parte del Área de Obras por Administración y del Área de Programas Especiales, con las cuales se verifica lo solicitado y se elaboren las observaciones pertinentes.

Las visitas de revisión permiten identificar que los proyectos solicitados sean aplicables y correspondan al tipo de obras y servicios que realiza el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.

El procedimiento es estandarizado, ya que es conocido y realizado por las áreas descritas.

No se cuenta con evidencia de que el procedimiento esté sistematizado.

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Están difundidos públicamente.
  - Están apegados al documento normativo del programa.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.</li></ul>

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no es un programa social que entregue apoyos o subsidios a algún grupo de la población en específico. Se trata de un programa de inversión y mantenimiento de la infraestructura hidráulica en el municipio de Toluca, Estado de México, cuyo propósito es que los usuarios registrados en el padrón cuenten con el servicio de agua potable.

Como tal, sus servicios se prestan a la población que los solicite, siempre que estos cumplan con los requisitos necesarios para ingresar sus solicitudes.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:
- Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
  - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Son conocidos por operadores del programa.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.</li></ul>

Como se señaló en la respuesta a la pregunta 32, el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no otorga apoyos o subsidios, sino que se encarga de la inversión y mantenimiento de la infraestructura hidráulica en el municipio de Toluca, cuyo propósito es que los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable.

No obstante, utiliza mecanismos como las cartas de entrega-recepción de las obras para comprobar la finalización y entrega completa de las obras de infraestructura contratadas a terceros con los recursos del programa.

Las cartas de entrega-recepción permiten identificar que los proyectos entregados cumplen con lo establecido en los contratos de obras y en la normatividad del programa presupuestarios.

Las cartas de entrega-recepción están estandarizadas ya que cumplen con un formato establecido y responden a la normatividad del programa.

No se cuenta con evidencia documental de que estén sistematizadas.

Son conocidas por todos los operadores del programa.

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Están difundidos públicamente.
  - Están apegados al documento normativo del programa.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.</li></ul>

El procedimiento de Instalación de Servicios señala que el Departamento de Construcción y Supervisión recibe comunicado original de las órdenes de trabajo mediante el “*Sistema Open*”.

El Área de Obras por Administración es el responsable de revisar el comunicado, registrar en el programa e instalar los servicios (órdenes de trabajo). Por su parte, el Almacén General se encarga de entregar los materiales solicitados y realizar nota de salida del almacén de los materiales entregados.

La Dirección de Administración y Finanzas es la encargada de iniciar los trámites para el cobro del suministro del mismo.

El procedimiento es conocido y realizado por todas las instancias ejecutoras.

Aunque no se cuenta con evidencia documental sobre la sistematización del procedimiento, el Manual señala su registro en el Sistema Open.

El Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca está disponible en línea.

El procedimiento se describe y se realiza conforme a lo descrito en el Manual de Procedimientos.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:
- Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
  - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Son conocidos por operadores del programa.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"><li>Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.</li></ul>

El procedimiento de supervisión de obras por contrato señala que el Departamento de Construcción y Supervisión de Obras es el encargado de supervisar que se ejecute la obra de acuerdo con el contrato de obra, en tanto que los responsables de la ejecución de la obra son las empresas contratadas para tal fin.

El Departamento de Estudios y Proyectos debe realizar previamente un proyecto ejecutivo de obra, y el Departamento de Coordinación Institucional es el responsable de tramitar permisos y liberación de áreas de trabajo. Los contratos son elaborados por el Departamento de Normas y Precios Unitarios de la Subdirección de Estudios y Proyectos.

El procedimiento está diseñado para identificar que las obras se realicen de acuerdo con la normatividad del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca. Se trata de un procedimiento conocido y utilizado por todas las instancias ejecutoras.

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

No se cuenta con evidencia o información sobre cambios sustantivos en el Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, que se toma como el principal documento normativo sobre la operación del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

## ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

No se cuenta con información sobre los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los proyectos contratados/programados.

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:
- Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
  - Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
  - Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
  - Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.</li> </ul>

Categoría	Cuantificación	Metodología y criterios para clasificar cada concepto de gasto
Gastos en Operación Directos	\$ 95,574,695.02	De acuerdo con la información proporcionada por el Departamento de Estudios y Proyectos, los Gastos en Operación Directos se integran del Capítulo 1000, para el cuál no se cuenta con otros números de cuenta.
Gastos en Operación Indirectos	\$ 369,043,879.81	Los Gastos en Operación Indirectos corresponden a los capítulos de gasto 2000, 3000 y 4000.
Gastos en Mantenimiento	\$ 368,325,661.05	Los Gastos en Mantenimiento corresponden a los capítulos de gasto 2000 y 3000.
Gastos en Capital	-	No se reportan Gastos en Capital para el ejercicio 2018 del programa.
Gasto Total	\$ 527,108,637.52	Es la suma de los Gastos en Operación Directos + Gastos en Operación Indirectos + Gastos en Mantenimiento.
Gastos Unitarios		Es el resultado de dividir los Gastos Totales entre el número de proyectos realizados durante el ejercicio 2018.

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

De acuerdo con la información proporcionada por el Departamento de Planes y Programas, las fuentes de financiamiento para la operación del programa provienen tanto de recursos propios del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, es del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social y Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FISM-DF) y del Programa Federal PRODDER (Programa de Devolución de Derechos).

No se cuenta con información sobre la proporción del presupuesto que representa cada una de las fuentes de financiamiento.

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:
- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
  - Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
  - Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
  - Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

**Respuesta: No.**

No se cuenta con información sobre las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales que utiliza el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

Tal como se señaló en la respuesta a las preguntas 11 y 12 solamente se dispone de información de cuatro indicadores de la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, dos de Componentes y dos de Actividades:

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Componente 2	Variación porcentual del volumen extraído	Trimestral	50.75 millones de m <sup>3</sup>	50.09 millones de m <sup>3</sup>	98.99	
Componente 3	Porcentaje de agua suministrada	Trimestral	221 litros por habitante al día	214.1 litros por habitante al día	96.9	El volumen extraído se evaluó con la dotación de litros por habitante al día, se logró el 96.9% de la meta establecida
Actividad 4.4	Mantenimiento a líneas de conducción y distribución	Trimestral	4,730 reparaciones	6,299	133	
Actividad 5.1	Supervisión de la infraestructura hidráulica	Mensual	75 obras al año	60	80	

42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:
- Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
  - Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
  - Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
  - La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

**Respuesta: Sí.**

Nivel	Criterio
4	<ul style="list-style-type: none"><li>Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.</li></ul>

El sitio oficial del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca tiene una pestaña de Transparencia a través de la cual es posible acceder a las pestañas de Transparencia Fiscal y Transparencia Proactiva. La pestaña general de Transparencia contiene vínculos con información como la normatividad vigente y aplicable a esa institución.

El sitio proporciona datos de contacto como un correo electrónico y un número telefónico para que la población pueda comunicarse con el organismo.

Además del espacio virtual, los ciudadanos pueden acercarse a través de la Ventanilla Única de Gestión y del Comité de COCICOVI, lo que propicia la participación ciudadana y la toma de decisiones públicas, en apego a los Manuales de Procedimientos del Organismo.

# MÓDULO VI. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:
- Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
  - Corresponden a las características de sus beneficiarios.
  - Los resultados que arrojan son representativos.

**Respuesta: No.**

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.

Es recomendable diseñar y aplicar este tipo de instrumentos ya que ayudan a identificar áreas de mejora en la atención a los usuarios, así como en los tiempos de respuesta a las solicitudes y la calidad en el trabajo de los proveedores y contratistas de las obras de infraestructura.

De aplicarse, se recomienda elaborar cuestionarios sencillos, de preguntas cerradas -en la medida de lo posible-, de no más de 15 preguntas, los cuales deberán aplicarse al concluir y entregar cada proyecto de infraestructura a los ciudadanos o residentes beneficiados por el proyecto.

# MÓDULO VII. MEDICIÓN DE RESULTADOS.

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?
- Con indicadores de la MIR.
  - Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
  - Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
  - Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Como se había comentado anteriormente el municipio integra el PbRM y su seguimiento con las fichas técnicas, mismas que no fueron proporcionadas en su totalidad, las que se integraron en el ejercicio fiscal 2018, para hacer un análisis cuantitativo de su información; por ende, se contesta que no se cuenta con información sobre el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados Fin y Propósito de la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

Asimismo, el Programa no tiene estudios o evaluaciones que no son de impacto anteriores a la presente de consistencia y resultados, ni con estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares, ni de impacto.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

**Respuesta: No.**

Como se había comentado anteriormente el municipio integra el PbRM y su seguimiento con las fichas técnicas, mismas que no fueron proporcionadas en su totalidad para hacer un análisis cuantitativo de su información; por ende, se contesta, no se cuenta con evidencia del avance y cumplimiento de los indicadores de Fin y Propósito de la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:
- Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
  - La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
  - Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refiere al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
  - La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

**Respuesta: No.**

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con evaluaciones externas que no sean de impacto anteriores a la presente de consistencia y resultados.

47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con evaluaciones externas que no sean de impacto anteriores a la presente de consistencia y resultados.

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:
- Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
  - Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
  - Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
  - La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

**Respuesta: No.**

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programas similares.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programas similares.

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:
- Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
  - La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.
  - Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.
  - La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

**Respuesta: No.**

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con evaluaciones de impacto.

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

**Respuesta: No.**

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con evaluaciones de impacto.

## ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES.

Apartado de la evaluación	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad o Amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendaciones
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>			
Diseño	Existe justificación teórica para la intervención del programa fundamentada en la Ley de Agua para el Estado de México y sus Municipios.	3	NA
Diseño	Es posible identificar correspondencia entre la redacción del resumen narrativo del Propósito de la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua con el Programa Municipal de Desarrollo 2016-2018, con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.	4, 5 y 6	NA
Diseño	Se identifica alineación entre los Componentes y algunas de las Actividades de la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua con el Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.	10	NA
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua cuenta con el Programa Anual de Obras que se elabora en cada ejercicio fiscal. En el que presenta los nombres y descripción, de las obras a realizar por el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca durante el ejercicio 2018, además de identificar el origen de los recursos para su ejecución y el total del costo estimado por obra.	15	NA
Operación	El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua cumple con una gestión operativa completa y bien documentada de todas las acciones y actividades necesarias para llevar a cabo cada uno de los servicios y proyectos que presta (cada Componente). Asimismo, cuenta con formatos	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, y 39	NA

Apartado de la evaluación	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad o Amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendaciones
	<p>únicos establecidos para el registro de solicitudes y cumplimiento de entrega de obras.</p> <p>Las acciones y actividades se detallan en el Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, son aplicables al Programa Evaluado.</p> <p>Asimismo, lleva un registro puntual y detallado que cumple con la clasificación de capítulo de gasto para sus movimientos financieros.</p>		
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
Diseño	<p>El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con información documental en la que se identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver.</p> <p>El Programa evaluado cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados que se basa en la Metodología de Marco Lógico (MML). Sin embargo, el análisis de la MML carece de elementos importantes como la identificación del problema, que de acuerdo con la metodología, representa la primera etapa, en cual se analiza la situación existente para crear una visión de la situación deseada y seleccionar las estrategias que se aplicarán para conseguirla.</p>	1 y 2	<p>Se recomienda realizar un ejercicio con los ejecutores del programa que permita identificar el problema que busca resolver con la intervención del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, así como la definición de la población que lo padece (elaboración del árbol de problemas).</p> <p>Partiendo del Propósito de la MIR del Programa, el problema está identificado como: <i>“Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable”</i>, se propone la definición del problema que se busca atender sea la siguiente: <i>“Los usuarios de los servicios del agua del municipio de Toluca carecen de servicios hidráulicos eficientes y sustentables”</i>.</p> <p>Se recomienda elaborar un diagnóstico del programa que incluya un análisis del problema que se busca atender con su intervención.</p>

Apartado de la evaluación	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad o Amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendaciones
Diseño y Cobertura y Focalización	El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no tiene un documento oficial y/o diagnóstico en que se definan las poblaciones, potencial y objetivo.	7, 23, 24 y 25	Se recomienda la elaboración de un Diagnóstico del programa en el que, entre otros elementos se identifique y defina a la población que se ve afectada por este de manera directa, así como determinar o definir la metodología para su cuantificación.
Diseño	No se cuenta con información de los beneficiarios del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua. Si bien se trata de un servicio público que se presta a la población registrada en un padrón de servicios, no se proporcionaron listados o bases de datos en las que se registre el número total de personas registradas.	8, 9 y 21	Se recomienda elaborar una base de datos que contenga información sobre el número de personas registradas en padrón, localidad, dirección, consumo promedio, tipo de instalación (habitacional, comercial, etc.), y monto promedio del consumo.  O en su defecto, llevar un registro de los proyectos ejecutados en cada ejercicio, en el cual se describa cada proyecto, la población beneficiada por cada uno, así como el monto total de inversión por proyecto.
Diseño y Operación	A pesar de que la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua es completa y considera todas las acciones y actividades necesarias para cumplir con la entrega de todos los productos y servicios que ofrece el programa no se proporcionó información completa sobre los indicadores por lo que no fue posible analizar el cumplimiento de sus características y su avance y cumplimiento con respecto a sus metas.	11, 12, 41, 44 y 45	Sistematizar e integrar toda la información de todos los indicadores de la MIR del programa en una sola fuente de información para disponer y consultar su avance y cumplimiento en un mismo lugar.
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con un plan estratégico.	14	Elaborar un Plan Estratégico del Programa Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, para ello puede retomar la información plasmada en el Plan de Desarrollo Integral; dentro de dicho documento se debe considerar un apartado que describa la aportación del programa o su vinculación al cumplimiento de los objetivos.

Apartado de la evaluación	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad o Amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendaciones
Percepción de la Población Atendida	El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.	43	Es recomendable diseñar y aplicar este tipo de instrumentos ya que ayudan a identificar áreas de mejora en la atención a los usuarios, así como en los tiempos de respuesta a las solicitudes y la calidad en el trabajo de los proveedores y contratistas de las obras de infraestructura. De aplicarse, se recomienda elaborar cuestionarios sencillos, de preguntas cerradas - en la medida de lo posible-, de no más de 15 preguntas, los cuales deberán aplicarse al concluir y entregar cada proyecto de infraestructura a los ciudadanos o residentes beneficiados por el proyecto.

## **COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS.**

Esta es la primera evaluación de consistencia y resultados y la primera que es externa, que se aplica al Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, ejercido por el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

## CONCLUSIONES

La evaluación de consistencia y resultados es una herramienta de seguimiento y valoración de los programas de política pública muy útil porque permite identificar áreas de mejora en la planeación, diseño, operación y mecanismos de control y seguimiento implementados por los programas.

No obstante, el diseño de la evaluación representa importantes retos metodológicos, toda vez que está pensada para valorar programas de política social cuyos componentes son la entrega de apoyos o subsidios, lo cual suele afectar a programas que por sus características no coinciden con el diseño o estructura de los programas de política social. En algunos casos, se busca adaptar las respuestas de acuerdo con la información disponible, aunque existen temas y preguntas que debido a la rigurosidad de los TdR afectan la valoración de los programas.

Bajo ese contexto, la evaluación de consistencia y resultados al Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua atendido bajo los proyectos Construcción de infraestructura para agua potable; Agua limpia; Cultura del agua y; Operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica para el suministro de agua; como instrumento de política pública está enfocada a que el Organismo Público Descentralizado por Servicios de Carácter Municipal denominado “Agua y Saneamiento de Toluca”, elabore proyectos en materia de agua potable; en la dotación, conservación y administración de los servicios de agua potable a los habitantes del Municipio de Toluca, Estado de México.

En el módulo de Diseño, se destaca que existe justificación teórica para la intervención del programa evaluado con el fundamentado en la Ley de Agua para el Estado de México y sus Municipios, además de que es posible identificar correspondencia entre la redacción del resumen narrativo del Propósito de la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua con el Programa Municipal de Desarrollo 2016-2018, con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. Asimismo, se identificó la alineación entre los componentes y algunas de las actividades de la MIR en el Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

No obstante, este módulo registra las principales áreas de oportunidad para la mejora del programa como que el hecho de no contar con información documental en la que se identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver. En este sentido, tiene una Matriz de Indicadores para Resultados que se basa en la Metodología de Marco Lógico (MML). Sin embargo, de su análisis carece de elementos importantes como la identificación del problema, que de acuerdo con la metodología, representa la primera etapa, en cual se analiza la situación existente para crear una visión de la situación deseada y seleccionar las estrategias que se aplicarán para conseguirla.

Para ello, se recomienda realizar un ejercicio con los ejecutores del programa que permita identificar el problema que busca resolver con la intervención del Programa presupuestario

“Manejo Eficiente y Sustentable del Agua”, así como la definición de la población que lo padece (elaboración del árbol de problemas), con la participación de todas las áreas operativas involucradas en la planeación, operación y gestión del programa.

Partiendo del propósito de la MIR del Programa, el problema está identificado como: “*Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable*”, se propone la definición del problema que se busca atender sea la siguiente: “Los usuarios de los servicios del agua del municipio de Toluca carecen de servicios hidráulicos eficientes y sustentables”. Es importante elaborar un diagnóstico del programa que incluya un análisis del problema que se busca atender con su intervención; así como el árbol de problemas.

Finalmente, a pesar de que la MIR del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua está completa y se considera que tiene todas las acciones y actividades necesarias para cumplir con la entrega de todos los productos y servicios que ofrece, no se proporcionó toda la información de los indicadores; por lo que no fue posible analizar el cumplimiento de sus características, sus avances y el cumplimiento con respecto a sus metas. Para ello, se sugirió sistematizar e integrar la información de todos los indicadores de la MIR del Programa, en una sola fuente de información para disponer y consultar su avance y cumplimiento en un mismo lugar.

Del módulo de Planeación y Orientación a Resultados, el Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, cuenta con el Programa Anual de Obras que se elabora en cada ejercicio fiscal. En este se presentan los nombres y descripción, de las obras a realizar por el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca durante el ejercicio 2018, además de presentar el origen de los recursos para su ejecución y el total del costo estimado por obra; sin embargo, no presenta un plan estratégico; que si bien, el Plan de Desarrollo Integral proporciona información estratégica muy valiosa sobre la operación del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca. Sobre la Cobertura y Focalización del Programa, no tiene un documento oficial y/o diagnóstico en que se definan las poblaciones, potencial y objetivo; para ambos, se recomendó se elabore el diagnóstico o documento de diseño oficial al Programa presupuestario “Manejo Eficiente y Sustentable del Agua”, dentro de dicho documento se debe considerar un apartado que describa su aportación o su vinculación al cumplimiento de los objetivos del citado Plan de Desarrollo Integral y entre otros elementos se identifique y defina a la población que se ve afectada por este de manera directa, así como determinar o definir la metodología para su cuantificación.

Tampoco presenta información sobre los beneficiarios del programa. Si bien se trata de un servicio público que se presta a la población registrada en un padrón de servicios, no se proporcionaron listados o bases de datos en las que se registre el número total de personas registradas. Para lo cual se sugirió elaborar una base de datos que contenga información sobre el número de personas registradas en padrón, localidad, dirección, consumo promedio, tipo de instalación (habitacional, comercial, etc.), y monto promedio del consumo. O en su defecto, llevar un registro de los proyectos ejecutados en cada ejercicio, en el cual

se describa cada proyecto, la población beneficiada por cada uno, así como el monto total de inversión por proyecto.

En el módulo de Operación se identifican las principales fortalezas del programa, ya que este cumple con una gestión operativa completa y bien documentada de todas las acciones y actividades necesarias para llevar a cabo cada uno de los servicios y proyectos que presta (cada componente). Asimismo, cuenta con formatos únicos establecidos para el registro de solicitudes y cumplimiento de entrega de obras. Todas sus acciones y actividades se detallan en el Manual de Procedimientos del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca. Asimismo, lleva un registro puntual y detallado que cumple con la clasificación de capítulo de gasto para sus movimientos financieros.

Sobre la Percepción de la Población Atendida, el Programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida; por ello, es recomendable diseñar y aplicar este tipo de instrumentos ya que ayudan a identificar áreas de mejora en la atención a los usuarios, así como en los tiempos de respuesta a las solicitudes y la calidad en el trabajo de los proveedores y contratistas de las obras de infraestructura. De aplicarse, debe elaborarse un cuestionario sencillo de preguntas cerradas, no más de 15 preguntas, los cuales deberán aplicarse al concluir y entregar cada proyecto de infraestructura a los ciudadanos o residentes beneficiados por el proyecto.

Del módulo de Resultados, al ser esta la primera evaluación externa que se aplica al programa, no existe resultado de algún estudio de impacto o de resultados anteriores, además de que este tipo de evaluaciones no son aplicables a Programas Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, al ser de servicios públicos, no discrimina y no entrega de subsidios.

## VALORACIÓN FINAL DEL PROGRAMA

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidades Responsables: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.

Módulo	Nivel	Justificación
Diseño	0.89	<p>Del Diseño del programa se identificó una importante fortaleza en la cual pocos logran destacar, que es el diseño de su Matriz de Indicadores para Resultados, la cual integra indicadores para cada uno de los productos y servicios que presta el programa, así como un desglose puntual y completo de las principales actividades y acciones que se deben llevar a cabo para la entrega de los Componentes. Se trata de una matriz muy completa y bien estructurada; no obstante, es importante que los responsables del programa cuenten con un sistema único que integre la información de los indicadores para su consulta y revisión en un mismo sitio y para todos los interesados.</p> <p>Un área de oportunidad importante identificada en este módulo es la falta de documentos que identifiquen el problema que se busca atender con la intervención del programa, así como la definición de la población que se ve afectada por el problema.</p> <p>Estos aspectos afectan de manera importante la valoración de otras preguntas del módulo ya que no es posible establecer vinculaciones entre el programa y los objetivos nacionales, ni de Desarrollo Sostenible.</p>
Planeación y Orientación a Resultados	1.00	<p>En este módulo se identificó como fortaleza que elabora programas anuales que son conocidos y aplicados por todas las instancias operativas del programa.</p>
Cobertura y Focalización	1.00	<p>De este módulo sólo hay una pregunta con calificación numérica, en este caso el programa no cuenta con definiciones de sus poblaciones potencial y objetivo, lo cual afecta negativamente la valoración del módulo, ya que esta área de mejora perjudica también la valoración de la cobertura del programa puesto que no es posible medir el número de personas beneficiadas por los proyectos desarrollados por el programa con respecto a número de personas a las que se buscaba beneficiar inicialmente.</p>
Operación	2.67	<p>En general esta sección arrojó resultados positivos al programa ya que en cuestiones operativas se identificó una clara organización y documentación de los procesos, además de llevar un registro puntual y organizado de los gastos, sistemas de información, así como un manejo de la información transparente y accesible al público.</p>

Módulo	Nivel	Justificación
		Las preguntas que afectaron la calificación del módulo se refieren a la entrega de apoyos y la comprobación de este procedimiento, en este sentido, es importante señalar que el programa no entrega apoyos ni subsidios por lo que no era posible integrar información sobre el programa que sirviera para responder a las características establecidas en dichas preguntas.
Percepción de la Población Atendida	0	En esta sección sólo hay una pregunta, de la cual se identificó una importante área de oportunidad para el programa que es el diseño, instrumentación y aplicación de encuestas de satisfacción para la población atendida o que recibe los proyectos de infraestructura hidráulica.
Medición de Resultados	0	Esta es otra sección que castiga la evaluación de los programas, ya que hace énfasis en la aplicación y uso de los resultados de evaluaciones externas y de impacto, cuando son pocos los programas de política pública que cumplen con las características necesarias para aplicar este tipo de evaluaciones. No obstante, dos preguntas del módulo refieren al seguimiento de los indicadores de Fin y Propósito desde el seguimiento de la MIR, para los cuales no se proporcionó información por lo cual las calificaciones y respuestas fueron negativas.
Valoración Final	1.38	<b>Si bien existen aspectos de la evaluación que afectan la valoración del programa al medir elementos y características que no son aplicables al mismo, existen áreas de mejora y de oportunidad que sí pueden ser solventadas.</b> <b>Una importante fortaleza del programa es su organización y disposición a implementar mejoras en beneficio de su diseño y operación, lo cual representa un valor positivo ya que permitirá adoptar e implementar muchas de las recomendaciones derivadas de esta evaluación que beneficiarán tanto su operación como resultados.</b>

## BIBLIOGRAFÍA

- Ángel, H.S. 1999. Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública (Metaevaluación-Mesoevaluación). Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 3, 1999.
- Aparicio, C., Jaramillo, M., San Román, C. (2011). Desarrollo de la infraestructura y reducción de la pobreza: el caso peruano. Universidad del Pacífico, CIES.
- Armijo, M. (s.f.). Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público. ILPES-CEPAL.
- Baker, J.L. 2000. Evaluating the Impact of Development Projects on Poverty. A Handbook for Practitioners. Washington: The World Bank.
- Bonnefoy, J.C. y Armijo, M. 2005. Indicadores de desempeño en el sector público. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 45.
- Breneman, A., Kerf, M. (2002). Infrastructure & Poverty Linkages. A Literature Review. World Bank.
- Cernea, M.M. 1979. Measuring Project Impact. Washington: World Bank.
- CONEVAL, Evaluación de Consistencia y Resultados 2007-2008, Recuperado en Julio 2017: <http://www.coneval.gob.mx/evaluaciones/2008/evaluaciones.jsp>
- Davenport, T.H. 1993. Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. USA: Ernest & Young, Center for Information Technology and Strategy/Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.
- Diario Oficial de la Federación (2007) Lineamientos para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. CONEVAL. Recuperado en Julio 2017: [http://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/eval\\_mon/361.pdf](http://www.coneval.org.mx/rw/resource/coneval/eval_mon/361.pdf)
- Decreto por el cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Diario Oficial de la Federación (mayo 2013).
- El uso de indicadores socioeconómicos en la formulación y evaluación de proyectos sociales. Aplicación metodológica. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 15, 2001.
- Evaluaciones influyentes: evaluaciones que mejoraron el desempeño y los efectos de los programas de desarrollo. Washington: Banco Mundial, 2004.
- Hammer, M. 1996. Beyond Reengineering: How the Process-Centered Organization is Changing our Work and our Lives. USA: Harper Business

- Handbook on Monitoring and Evaluating for Results. New York: United Nations Development Program, 2002.
- Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Chile: ILPES-CEPAL, Boletín No. 13, 2003.
- Metodología del marco lógico. Chile: ILPES-CEPAL, Boletín No. 15, 2004.
- Objetivos y metas de desarrollo sostenible - Desarrollo Sostenible. (2013). Recuperado en Julio 26, 2017, from <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Ortégón, E., Pacheco, J.F. y Prieto, A. 2005. Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 42.
- Ortégón, E., Pacheco, J.H., y Roura, H. 2005. Metodología general de identificación, preparación y evaluación de proyectos de inversión pública. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Manuales No. 39.
- Sandoval, J.M. y Richard, M.P. 2003. Los indicadores en la evaluación del impacto de programas. México: Cámara de Diputados, LIX Legislatura.
- SHCP, CONEVAL (2016). Aspectos a Considerar para la Elaboración del Diagnóstico de los Programas Presupuestarios de Nueva Creación que se Propongan Incluir en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación.
- Sistema integrado de formulación, evaluación y monitoreo de programas y proyectos sociales. CHILE: CEPAL-ECLAC, 2002.
- Wiesner, E. 2000. Función de evaluación de planes, programas, estrategias y proyectos. Chile: ILPES-CEPAL, Serie Gestión Pública No. 4.

## FICHA TÉCNICA.

<b>Nombre la instancia evaluadora</b>	Ortega & Trujillo Consultoría, S.C.
<b>Nombre del coordinador de la evaluación</b>	Yolanda Trujillo Carrillo
<b>Nombres de los principales colaboradores</b>	María Teresa Ortega Lecona Alfredo Domínguez Díaz
<b>Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación</b>	Organismo Público Descentralizado por Servicios de Carácter Municipal denominado "Agua y Saneamiento de Toluca".
<b>Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación</b>	Octavio Carlos Portilla Marcial
<b>Forma de contratación de la instancia evaluadora</b>	Invitación a cuando menos tres personas
<b>Costo total de la evaluación</b>	\$150,000.00 (IVA incluido)
<b>Fuente de financiamiento</b>	Recursos propios

## **ANEXO 1. METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO.**

Nombre del programa:	Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México
Unidad Responsable:	Dirección de Operación.
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados.
Año Evaluado:	2018.

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua, no identifica a sus poblaciones potencial y objetivo, por lo que no cuenta con mecanismos para cuantificarlas.

## **ANEXO 2. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS.**

Nombre del programa:	Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.
Modalidad:	
Dependencia/Entidad:	Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México
Unidad Responsable:	Dirección de Operación.
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados.
Año Evaluado:	2018.

La relación de proyectos realizados se actualiza en cada ejercicio fiscal de acuerdo con los proyectos ejecutados y el presupuesto disponible y ejercido.

### ANEXO 3. MATRÍZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.

Nivel	Objetivos	Indicadores	Método de cálculo	Supuestos
Fin	Se contribuye a mejorar los servicios públicos del Municipio y contribuir al bienestar y desarrollo de la población mediante el otorgamiento de infraestructura hidráulica en calidad y cantidad.	Cobertura.	(Servicios demandados / Servicios otorgados) x100	
Propósito	Los usuarios registrados en el padrón cuentan con el servicio de agua potable.	Usuarios con servicio.	(Usuarios con servicio de agua potable / Total del padrón de usuarios) x100	Inoportunidad en el suministro del agua en bloque.
Componente 1	Construcción de infraestructura hidráulica.	Cobertura del servicio.	(Nueva población atendida / Población no atendida) x100	Recursos financieros.
Componente 2	Agua potable producida.	Variación porcentual del volumen extraído.	(Volumen extraído mes actual / Volumen extraído del mismo mes del año anterior)	De abastecimiento.
Componente 3	Agua potable suministrada.	Porcentaje de agua suministrada.	(Volumen suministrado / Volumen requerido) x100	De abastecimiento.
Componente 4	Programa de mantenimiento de la infraestructura hidráulica realizado.	Mantenimiento correctivo. Mantenimiento preventivo.	(Reportes atendidos/Reportes ingresados) x100 (Fallas potenciales/Acciones realizadas) x100	Disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.
Componente 5	Programa de vigilancia del sistema hidráulico realizado.	Monitoreo.	(Actividades realizadas/Actividades programadas) x100	Disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.
Componente 6	Programa para la recarga de los mantos acuíferos implementado.	Acciones realizadas.	(Actividades realizadas/Actividades programadas) x100	Disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos.
Componente 7	Acciones de cultura del agua realizadas.	Porcentaje de actividades de cultura del agua.	(Actividades realizadas año anterior/actividades realizadas año actual) x100	Disponibilidad de recursos materiales, financieros y humanos
Actividad 1.1	Recepción del proyecto constructivo planeado.	Porcentaje proyecto constructivo.	(Obra ejecutada/Proyecto de obra) x100	Insuficiencia financiera, presupuestal y rechazo social.
Actividad 1.2	Supervisión del avance constructivo de las obras.	Porcentaje de obras supervisadas.	(Avance real/Avance programado) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 1.3	Conclusión de la infraestructura física de las obras.	Porcentaje de la infraestructura de obra física concluida	(Obras concluidas/Obras programadas) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 1.4	Equipamiento electromecánico de la obra.	Porcentaje de equipamiento electromecánico.	(Equipamiento electromecánico realizado/Equipamiento electromecánico programado) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 1.5	Electrificación de la obra.	Porcentaje de electrificación de la obra.	(Electrificación de obra realizada/Electrificación de obra programada) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 1.6	Entrega de obra al área responsable de su operación.	Porcentaje de obras entregadas.	(Obras concluidas/Obras entregadas) x100	Incompatibilidad de agendas entre

Nivel	Objetivos	Indicadores	Método de cálculo	Supuestos
				dependencias involucradas.
Actividad 2.1	Extracción de la fuente de abastecimiento.	Porcentaje de extracción de agua.	(Volumen extraído/Volumen producido) x100	Fallas en el sistema.
Actividad 2.2	Suministro de agua en bloque.	Porcentaje del volumen suministrado	(Volumen requerido/Volumen suministrado) x100	Fallas en el sistema.
Actividad 2.3	Cloración del agua.	Porcentaje de agua potable que cumple con la norma.	(Número de muestras que cumplen con la norma/Número de muestras tomadas) x100	
Actividad 3.1	Cumplir con el programa de bombeo de agua.	Programa de bombeo.	Tiempo de bombeo de agua/Volúmenes requeridos de agua	Falta de energía eléctrica y fallas en el equipo.
Actividad 3.2	Suministro de agua por pipa.	Suministro de agua por pipa.	(Reportes atendidos/Reportes recibidos) x100	Fallas en el equipo.
Actividad 3.3	Suministro de agua por tandeo.	Suministro de agua por tandeo.	(Volumen requerido/Volumen producido) x100	
Actividad 4.1	Cumplimiento de las indicaciones de mantenimiento contenidos en el Manual de Operación del equipo de infraestructura electromecánica.	Cumplimiento de indicaciones.	(Servicios de mantenimiento realizados/Servicios de mantenimiento indicados en el manual) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 4.2	Verificar el amperaje de las bombas de extracción de agua en los pozos.	Verificación de amperaje.	(Rangos de operación/Parámetros establecidos) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 4.3	Verificar medidores de gasto de extracción de agua en litros por segundo.	Extracción de agua.	Gasto de extracción de agua/Gasto de fabricación del equipo	Fallas en el equipo de bombeo.
Actividad 4.4	Mantenimiento a líneas de conducción y distribución.	Mantenimiento a líneas de conducción y distribución.	(Acciones de mantenimiento realizadas/Acciones de mantenimiento programadas) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 5.1	Supervisión de la infraestructura hidráulica (líneas de conducción y distribución).	Supervisión de la infraestructura hidráulica.	(Supervisión realizadas/Supervisiones programadas) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 5.2	Verificación de válvulas seleccionadoras de control.	Verificación de válvulas.	(Total de válvulas verificadas/Total de válvulas del sistema hidráulico) x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 6.1	Construcción de pozos de inyección.	Construcción de pozos de inyección.	(Construcción de pozos de inyección realizados/Construcción de pozos de inyección programados) x100	Número de autorizaciones para la construcción de condominios y conjuntos residenciales
Actividad 6.2	Gestionar programas de reforestación.	Programa de reforestación.	(Programas de reforestación realizados/Programas de reforestación programados)x100	Falta de insumos.
Actividad 6.3	Construcción de bordos para captación de agua pluvial.	Bordos para captación de agua pluvial	(Bordos para captación de agua pluvial realizados/Bordos para captación de agua pluvial programados)x100	Insuficiencia de recursos.
Actividad 7.1	Realizar actividades de difusión en materia de Cultura del Agua.	Cultura del Agua	(Actividades realizadas/Actividades programadas)x100	Insuficiencia de recursos.

## ANEXO 4. INDICADORES.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

Modalidad:

Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México

Unidad Responsable: Dirección de Operación.

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.

Año Evaluado: 2018.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento
Fin	Cobertura.	(Servicios demandados / Servicios otorgados)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Propósito	Usuarios con servicio.	(Usuarios con servicio de agua potable / Total del padrón de usuarios)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Componente 1	Cobertura del servicio.	(Nueva población atendida / Población no atendida)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Componente 2	Variación porcentual del volumen extraído.	(Volumen extraído mes actual / Volumen extraído del mismo mes del año anterior)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Componente 3	Porcentaje de agua suministrada.	(Volumen suministrado / Volumen requerido)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Componente 4	Mantenimiento correctivo.	(Reportes atendidos/Reportes ingresados)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
	Mantenimiento preventivo.	(Fallas potenciales/Acciones realizadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento
Componente 5	Monitoreo.	(Actividades realizadas/Actividades programadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Componente 6	Acciones realizadas.	(Actividades realizadas/Actividades programadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Componente 7	Porcentaje de actividades de cultura del agua.	(Actividades realizadas año anterior/actividades realizadas año actual)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 1.1	Porcentaje proyecto constructivo.	(Obra ejecutada/Proyecto de obra)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 1.2	Porcentaje de obras supervisadas.	(Avance real/Avance programado)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 1.3	Porcentaje de la infraestructura de obra física concluida.	(Obras concluidas/Obras programadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 1.4	Porcentaje de equipamiento electromecánico.	(Equipamiento electromecánico realizado/Equipamiento electromecánico programado)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 1.5	Porcentaje electrificación de la obra.	(Electrificación de obra realizada/Electrificación de obra programada)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 1.6	Porcentaje de obras entregadas.	(Obras concluidas/Obras entregadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 2.1	Porcentaje de extracción de agua.	(Volumen extraído/Volumen producido)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 2.2	Porcentaje del volumen suministrado.	(Volumen requerido/Volumen suministrado)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento
Actividad 2.3	Porcentaje de agua potable que cumple con la norma.	(Número de muestras que cumplen con la norma/Número de muestras tomadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 3.1	Programa de bombeo.	Tiempo de bombeo de agua/Volúmenes requeridos de agua	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 3.2	Suministro de agua por pipa.	(Reportes atendidos/Reportes recibidos)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 3.3	Suministro de agua por tandeo.	(Volumen requerido/Volumen producido)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 4.1	Cumplimiento de indicaciones.	(Servicios de mantenimiento realizados/Servicios de mantenimiento indicados en el manual)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 4.2	Verificación de amperaje.	(Rangos de operación/Parámetros establecidos)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 4.3	Extracción de agua.	Gasto de extracción de agua/Gasto de fabricación del equipo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 4.4	Mantenimiento a líneas de conducción y distribución.	(Acciones de mantenimiento realizadas/Acciones de mantenimiento programadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad 5.1	Supervisión de la infraestructura hidráulica.	(Supervisión realizadas/Supervisiones programadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividad 5.2	Verificación de válvulas.	(Total de válvulas verificadas/Total de válvulas del sistema hidráulico)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento
Actividad 6.1	Construcción de pozos de inyección.	(Construcción de pozos de inyección realizados/Construcción de pozos de inyección programados)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 6.2	Programa de reforestación.	(Programas de reforestación realizados/Programas de reforestación programados)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 6.3	Bordos para captación de agua pluvial.	(Bordos para captación de agua pluvial realizados/Bordos para captación de agua pluvial programados)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No
Actividad 7.1	Cultura del Agua.	(Actividades realizadas/Actividades programadas)x100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	No

## ANEXO 5. METAS DEL PROGRAMA.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

Modalidad:

Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México

Unidad Responsable: Dirección de Operación.

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.

Año Evaluado: 2018.

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientado a Impulsar el Desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora
Fin	Cobertura	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Propósito	Usuarios con servicio	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Componente 1	Cobertura del servicio	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Componente 2	Variación porcentual del volumen extraído	50.75	M <sup>3</sup>	La unidad de medida se establece como metros cúbicos suministrados	Sí	La distribución del servicio de agua se estima con respecto a la volumen disponible de agua en el Sistema Cutzamala y en los pozos.	Sí	Es posible cumplir con la meta establecida de acuerdo con la disponibilidad del recurso hídrico.	No
Componente 3	Porcentaje de agua suministrada	221	Litros por habitante al día	La unidad de medida se establece como litros por habitante al día	Sí	Se estima aumentar el suministro del servicio de agua con respecto al aumento de la demanda de la población.	Sí	Es posible cumplir con la meta establecida de acuerdo con la disponibilidad del recurso hídrico.	No
Componente 4	Mantenimiento correctivo	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
	Mantenimiento preventivo	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientado a Impulsar el Desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora
Componente 5	Monitoreo	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Componente 6	Acciones realizadas	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Componente 7	Porcentaje de actividades de cultura del agua	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 1.1	Porcentaje proyecto constructivo	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 1.2	Porcentaje de obras supervisadas	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 1.3	Porcentaje de la infraestructura de obra física concluida	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 1.4	Porcentaje de equipamiento electromecánico	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 1.5	Porcentaje electrificación de la obra	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 1.6	Porcentaje de obras entregadas	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 2.1	Porcentaje de extracción de agua	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 2.2	Porcentaje del volumen suministrado	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 2.3	Porcentaje de agua potable que cumple con la norma	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 3.1	Programa de bombeo	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 3.2	Suministro de agua por pipa	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 3.3	Suministro de agua por tandeo	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 4.1	Cumplimiento de indicaciones	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 4.2	Verificación de amperaje	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Nivel de objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientado a Impulsar el Desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora
Actividad 4.3	Extracción de agua	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 4.4	Mantenimiento a líneas de conducción y distribución	4,730	Reparaciones	La unidad de medida del indicador está expresado como reparaciones a fugas.	Sí	Se estima atender todas las solicitudes de reparación pero además el número de solicitudes disminuya.	Sí	Si se llevan a cabo las acciones de mantenimiento adecuadas es posible esperar que el número de reparaciones disminuya con respecto al año anterior.	No
Actividad 5.1	Supervisión de la infraestructura hidráulica	75	Obras al año	La unidad de medida está expresada como número de obras a realizar en el año.	Sí	Se estima superar el número de obras realizadas y supervisadas con respecto al año anterior	Sí	La meta es factible con respecto a la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros	No
Actividad 5.2	Verificación de válvulas	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 6.1	Construcción de pozos de inyección	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 6.2	Programa de reforestación	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 6.3	Bordos para captación de agua pluvial	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Actividad 7.1	Cultura del Agua	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

## ANEXO 6. COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS FEDERALES Y/O ACCIONES DE DESARROLLO SOCIAL EN OTROS NIVELES DE GOBIERNO.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia /Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FISM-DF)	1004	Secretaría de Desarrollo Social	La población que habita en las zonas de atención prioritaria urbanas, en las localidades con los dos mayores grados de rezago social de cada municipio o que se encuentra en situación de pobreza extrema reducen los rezagos en infraestructura social básica relacionada con las carencias de servicios básicos en la vivienda, calidad y espacios de la vivienda e infraestructura social	La unión de los siguientes grupos de individuos: Personas que residen en las localidades con alguno de los dos grados de rezago social más altos dentro del municipio al que pertenecen. Personas que residen en ZAP urbanas. Personas en condición de pobreza extrema.	Obras y acciones que beneficien preferentemente a la población de los municipios, demarcaciones territoriales y localidades que presenten mayores niveles de rezago social y pobreza extrema en la entidad.	De acuerdo con los Lineamientos de Operación del FAIS, el artículo 33 de la LCF establece que los recursos del FAIS deberán beneficiar directamente a población en pobreza extrema, localidades con alto o muy alto nivel de rezago social conforme a lo previsto en la LGDS, y en las ZAP.	Lineamientos de Operación del FAIS, MIR y Ley de Coordinación Fiscal	No	Sí	El FISM-DF proporciona recursos financieros para la ejecución de obras de infraestructura que incluyen obras y servicios hidráulicos, si bien la población objetivo del FISM-DF son las localidades y ZAP que presentan rezagos económicos o algún grado de pobreza, los recursos pueden complementarse para la realización de proyectos.

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia /Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Programa de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	K007	SEMARNAT CONAGUA	La población cuenta con acceso a servicios adecuados y suficientes de agua potable, alcantarillado y saneamiento a través de la infraestructura económica.	Localidades urbanas con población mayor a 2,500 habitantes.	Rehabilitación y construcción de infraestructura sanitaria: Aumentando la cobertura de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Tratamiento de aguas residuales. Desarrollo institucional de los ejecutores: Mediante acciones que fomenten su desarrollo.	Nacional	MIR y Plataforma de Seguridad Alimentaria y Nutricional (SAN) <a href="https://plataformacelac.org/programa/182">https://plataformacelac.org/programa/182</a>	No	Sí	Ambos programas financian proyectos de infraestructura hidráulica para el acceso al agua potables, alcantarillado y saneamiento.
Agua Potable, Drenaje y Tratamiento	S074	SEMARNAT CONAGUA	Las entidades federativas incrementan las coberturas de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales	Habitantes de comunidades del país, principalmente de alta o muy alta marginación y originarias, que carecen o tienen deficiencias en el acceso a los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que les otorgan los organismos operadores de las entidades federativas que se formalicen en los Anexos de Ejecución y Técnicos.	Agua potable Alcantarillado	Nacional	MIR y Lineamientos de Operación	No	Sí	Ambos programas financian proyectos de infraestructura hidráulica para el acceso al agua potables, alcantarillado y saneamiento.

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia /Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Programa de Devolución de Derechos (PRODDER)	U001	SEMARNAT CONAGUA	Los prestadores de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento cuentan con inversión para realizar acciones de mejora de eficiencia.	Para efectos de los presentes lineamientos se identifican como PRESTADORES DEL SERVICIO y corresponden: a) Entidades federativas, municipios y organismos paraestatales o paramunicipales que, a través de títulos de asignación, usen aguas nacionales y realicen el pago de los derechos a que se refiere el artículo 223, apartado B, fracción I, inciso a) de la Ley Federal de Derechos; b) Empresas que, a través de títulos de concesión, usen aguas nacionales para el servicio de agua potable en sustitución, mediante autorización o concesión de las entidades federativas, municipios y organismos paraestatales o paramunicipales y realicen el pago de derechos a que se refiere el artículo 223, apartado B, fracción I, inciso b) de la Ley Federal de Derechos; c) Colonias constituidas como personas morales que, a través de títulos de concesión, usen aguas nacionales para el servicio de suministro de agua potable de uso doméstico, concesionado por las entidades federativas, municipios y organismos paraestatales o paramunicipales y realicen el pago de derechos a que se refiere el artículo 223, apartado B, fracción I, inciso c) de la Ley Federal de Derechos.	Mejoramiento de Eficiencia. Infraestructura de Agua Potable. Infraestructura de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales	Nacional	Lineamientos de Operación y MIR	No	Sí	El PRODDER financia proyectos de inversión y mantenimiento para la infraestructura y servicios hidráulicos, los cuales se pueden complementar con los recursos del OPDAPAS municipal para financiar proyectos de mayor escala en beneficio de la población.

## **ANEXO 7. AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA.**

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
Modalidad:  
Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
Año Evaluado: 2018.

La presente, es la primera evaluación externa que se aplica al programa, por lo que no se cuenta con Mecanismos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de evaluaciones anteriores.

## **ANEXO 8. RESULTADOS DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LOS ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA.**

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
Modalidad:  
Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
Año Evaluado: 2018.

La presente, es la primera evaluación externa que se aplica al programa por lo que no se cuenta con Mecanismos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de evaluaciones anteriores.

## **ANEXO 9. ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES NO ATENDIDAS DERIVADAS DE EVALUACIONES EXTERNAS.**

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
Modalidad:  
Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
Año Evaluado: 2018.

La presente, es la primera evaluación externa que se aplica al programa por lo que no se cuenta con Mecanismos para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de evaluaciones anteriores.

## ANEXO 10. EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.

El programa no cuenta con definiciones para su población potencial y objetivo por lo que no es posible analizar su cobertura.

### Cobertura de los servicios:

Zona	Población total	Agua potable		Drenaje	
		%	Población	%	Población
Urbana	336,255	95.5	321,124	95.5	321,124
De crecimiento	295,612	91.1	269,303	91.1	269,303
Subtotal	631,867	93.4	590,426	93.4	590,426
Sin servicio	5,077	0.0	0	0.0	0
<b>Cobertura global</b>	<b>908,053</b>	<b>91.0</b>	<b>826,562</b>	<b>92.3</b>	<b>838,439</b>

## ANEXO 11. INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.

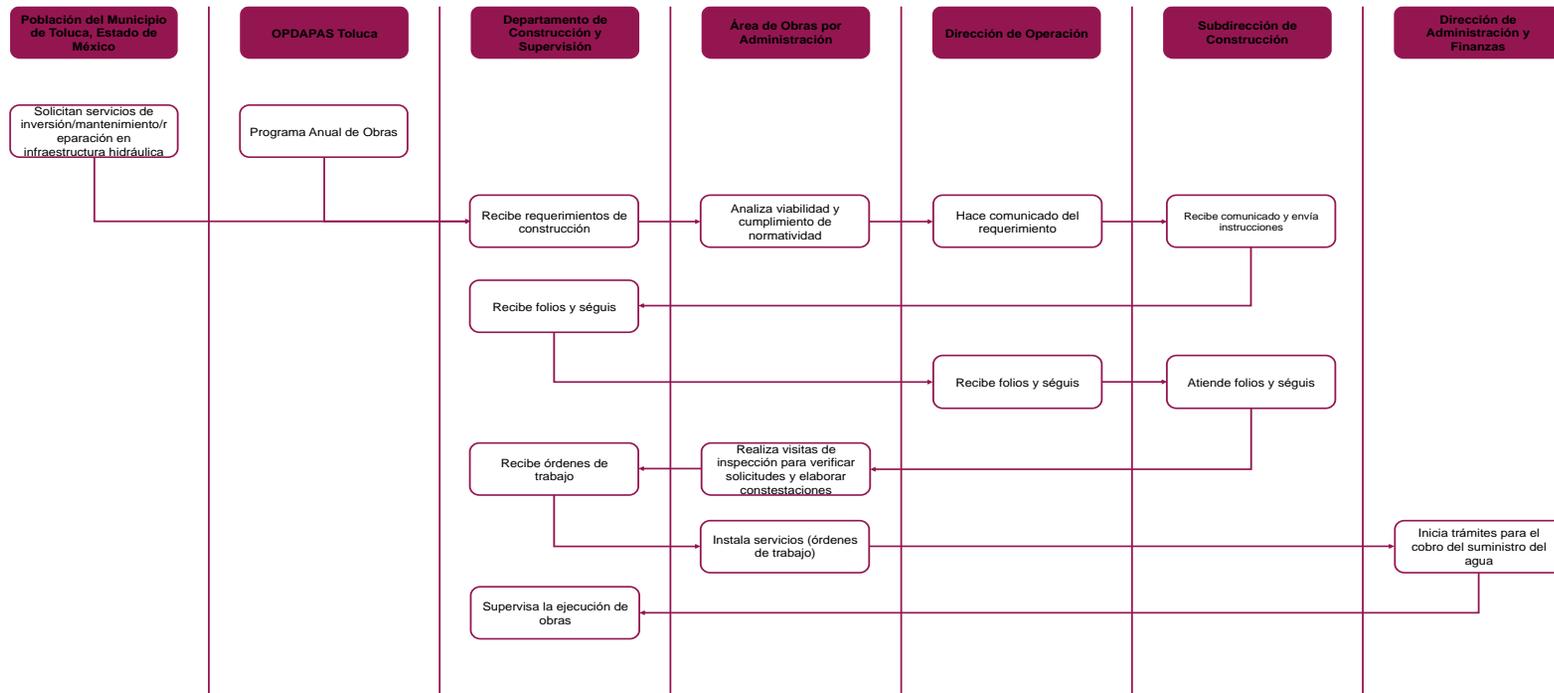
No se cuenta con información sobre la población atendida por el programa.

### Tomas de agua potable instaladas.

Tomas	Total	Sin adeudo	%	Con adeudo	%
Domésticas (incluye derivadas)	178,661	85,646	47.94	93,015	52.06
No domésticas	32,575	17,549	53.87	15,026	46.13
<b>Total</b>	<b>211,236</b>	<b>103,195</b>	<b>48.85</b>	<b>108,041</b>	<b>51.15</b>

## ANEXO 12. DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.



## ANEXO 13. GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.

CAPÍTULOS DE GASTO	CONCEPTO		APROBADO	MODIFICADO	EJERCIDO	EJERCIDO/ MODIFICADO
<b>1000: Servicios personales</b>	1100	Remuneraciones al personal de carácter permanente	43,407,026.00	46,110,151.00	45,810,513.65	99%
	1200	Remuneraciones al personal de carácter transitorio	400,000.00	400,000.00	384,957.47	96%
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	32,153,063.00	34,846,538.00	34,169,772.17	98%
	1400	Seguridad social	14,388,321.00	13,219,277.00	13,141,476.73	99%
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	2,051,608.00	2,130,721.00	2,067,975.00	97%
	1600	Previsiones	-	-	-	
	1700	Pago de estímulos a servidores públicos	-	-	-	
	<b>Subtotal de Capítulo 1000</b>			<b>92,400,018.00</b>	<b>96,706,687.00</b>	<b>95,574,695.02</b>
<b>2000: Materiales y suministros</b>	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	378,596.00	425,896.00	250,821.27	59%
	2200	Alimentos y utensilios	20,000.00	78,000.00	70,958.50	91%
	2300	Materias primas y materiales de producción y comercialización	11,408.00	11,408.00	10,699.89	94%
	2400	Materiales y artículos de construcción y de reparación	5,867,724.00	2,738,685.00	1,712,797.28	63%
	2500	Productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio	2,764,075.00	2,788,740.00	2,180,575.37	78%
	2600	Combustibles, lubricantes y aditivos	6,599,639.00	6,599,639.00	5,948,103.98	90%
	2700	Vestuario, blancos, prendas de protección y artículos deportivos	1,270,870.00	1,270,870.00	1,231,387.49	97%
	2800	Materiales y suministros para seguridad	-	-	-	
	2900	Herramientas, refacciones y accesorios menores	1,315,311.00	588,592.00	400,506.90	68%
	<b>Subtotal de Capítulo 2000</b>			<b>18,227,623.00</b>	<b>14,501,830.00</b>	<b>11,805,850.68</b>
<b>3000: Servicios generales</b>	3100	Servicios básicos	330,985,593.00	336,336,006.00	335,733,066.94	100%

CAPÍTULOS DE GASTO	CONCEPTO	APROBADO	MODIFICADO	EJERCIDO	EJERCIDO/ MODIFICADO	
	3200	Servicios de arrendamiento	1,140,483.00	1,140,483.00	1,091,441.52	96%
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	9,720,000.00	6,720,000.00	6,338,992.62	94%
	3400	Servicios financieros, bancarios y comerciales	708,838.00	708,838.00	559,678.04	79%
	3500	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	4,617,792.00	9,117,792.00	8,357,028.10	92%
	3600	Servicios de comunicación social y publicidad	1,545,000.00	2,215,000.00	1,646,729.47	74%
	3700	Servicios de traslado y viáticos	15,000.00	15,000.00	1,664.00	11%
	3800	Servicios oficiales	-	-	-	
	3900	Otros servicios generales	2,770,769.00	2,825,769.00	2,791,209.68	99%
	<b>Subtotal de Capítulo 3000</b>		<b>351,503,475.00</b>	<b>359,078,888.00</b>	<b>356,519,810.37</b>	<b>99%</b>
<b>4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas</b>	4100	Transferencias internas y asignaciones al sector público	-	-	-	
	4200	Transferencias al resto del sector público	-	-	-	
	4300	Subsidios y subvenciones	-	-	-	
	4400	Ayudas sociales	741,380.00	741,380.00	718,218.76	97%
	4500	Pensiones y jubilaciones	-	-	-	
	4600	Transferencias a fideicomisos, mandatos y otros análogos	-	-	-	
	4700	Transferencias a la seguridad social	-	-	-	
	4800	Donativos	-	-	-	
	4900	Transferencias al exterior	-	-	-	
	<b>Subtotal de Capítulo 4000</b>		<b>741,380.00</b>	<b>741,380.00</b>	<b>718,218.76</b>	<b>97%</b>
<b>5000: Bienes Muebles e Inmuebles</b>	5100	Mobiliario y equipo de administración	193,480.00	30,668.00	-	0%
	5200	Mobiliario y equipo educacional y recreativo	129,190.00	135,190.00	118,800.00	88%
	5300	Equipo e instrumental médico y de laboratorio	-	-	-	
	5400	Vehículos y equipo de transporte	465,000.00	1,621,369.00	1,587,402.11	98%
	5500	Equipo de defensa y seguridad	-	-	-	
	5600	Maquinaria, otros equipos y herramientas	5,454,950.00	9,530,217.00	6,779,421.95	71%
	5700	Activos biológicos	-	-	-	
	5800	Bienes inmuebles	-	-	-	
	5900	Activos intangibles	-	-	-	

CAPÍTULOS DE GASTO	CONCEPTO		APROBADO	MODIFICADO	EJERCIDO	EJERCIDO/ MODIFICADO
	<b>Subtotal de Capítulo 5000</b>		<b>6,242,620.00</b>	<b>11,317,444.00</b>	<b>8,485,624.06</b>	<b>75%</b>
<b>6000: Obras Públicas</b>	6100	Obra pública en bienes de dominio público	98,000,915.00	95,544,035.00	54,004,438.63	57%
	6200	Obra pública en bienes propios	-	-	-	
	6300	Proyectos productivos y acciones de fomento	-	-	-	
	<b>Subtotal de Capítulo 6000</b>		<b>98,000,915.00</b>	<b>95,544,035.00</b>	<b>54,004,438.63</b>	<b>57%</b>
	<b>Total</b>		<b>567,116,031.00</b>	<b>577,890,264.00</b>	<b>527,108,637.52</b>	

## ANEXO 14. AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Meta (año evaluado)	Valor alcanzado (año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Componente 2	Variación porcentual del volumen extraído	Trimestral	221 m <sup>3</sup>	ND	ND	No se cuenta con información sobre el avance y valor alcanzado de la meta.
Componente 3	Porcentaje de agua suministrada	Trimestral	123,333 m <sup>3</sup>	ND	ND	No se cuenta con información sobre el avance y valor alcanzado de la meta.
Actividad 4.4	Mantenimiento a líneas de conducción y distribución	Trimestral	4,730 reparaciones	ND	ND	No se cuenta con información sobre el avance y valor alcanzado de la meta.
Actividad 5.1	Supervisión de la infraestructura hidráulica	Mensual	30 obras al año	ND	ND	No se cuenta con información sobre el avance y valor alcanzado de la meta.

## **ANEXO 15. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.**

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
Modalidad:  
Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
Año Evaluado: 2018.

El Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida.

## **ANEXO 16. COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS ANTERIOR.**

Nombre del programa: Programa Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
Modalidad:  
Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
Año Evaluado: 2018.

Esta es la primera evaluación de consistencia y resultados y la primera evaluación externa que se aplica al Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua ejercido por el Organismo Agua y Saneamiento Toluca por lo que no existen resultados de evaluaciones anteriores para la comparación de resultados.

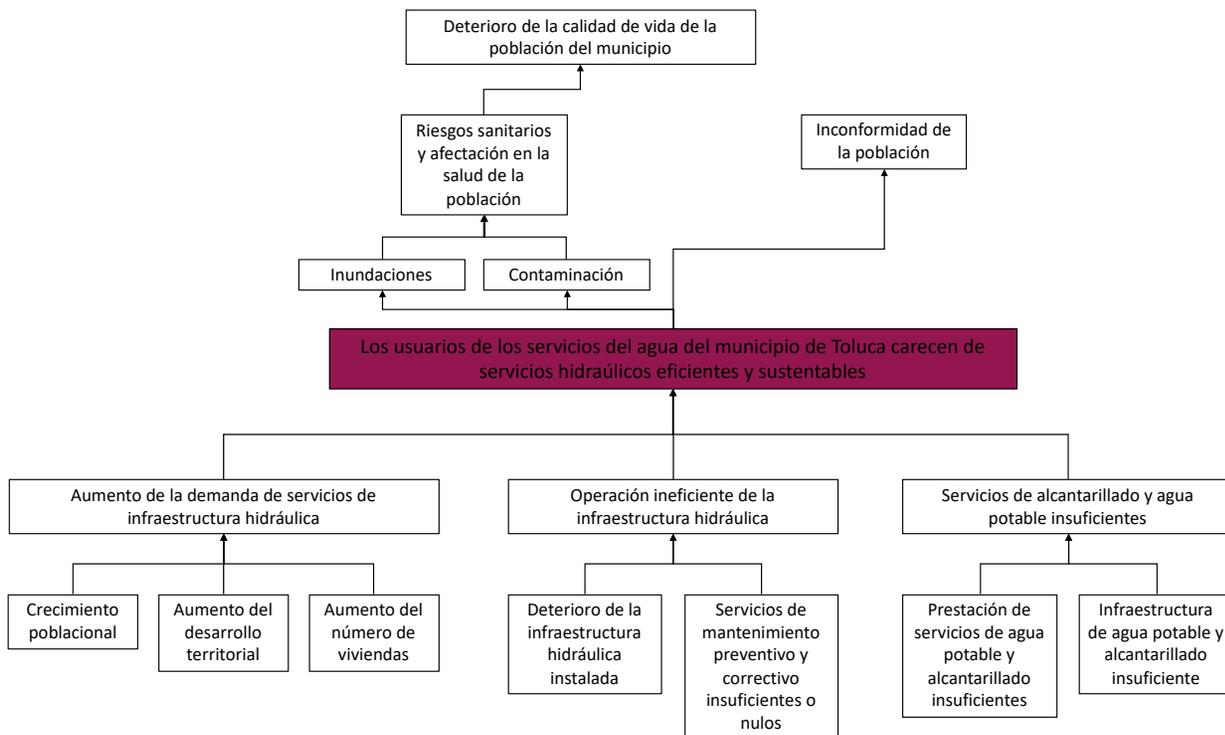
## ANEXO 17. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

Nombre del programa: Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.  
 Modalidad:  
 Dependencia/Entidad: Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México  
 Unidad Responsable: Dirección de Operación.  
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados.  
 Año Evaluado: 2018.

Problemas identificados por los responsables del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua:

- Infraestructura hidráulica insuficiente
- Crecimiento poblacional del municipio, que implica un aumento en la demanda de servicios hidráulicos.
- Aumento del desarrollo territorial.
- Aumento del número de viviendas en el municipio.
- Deterioro de la eficiencia de los servicios actuales.

Partiendo de estos conceptos se propone el siguiente análisis de árbol de problemas:



Es importante aclarar que la propuesta de definición del problema y de análisis de árbol de problemas parte de una revisión y análisis superficial de la información proporcionada por el programa, tanto en entrevistas de trabajo como de la evidencia documental, por lo que es de suma importancia su revisión y análisis a profundidad por parte del equipo responsable del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

Se sugiere elaborar un ejercicio de identificación del problema que se busca atender con la intervención de los responsables del Programa presupuestario Manejo Eficiente y Sustentable del Agua aplicando el procedimiento de la MML y/o la Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN) publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, cuyos pasos a seguir son:

1. Analizar e identificar lo que se considere como problemas principales de la situación a abordar.
2. A partir de una primera “lluvia de ideas” establecer el problema central que afecta a la comunidad, aplicando criterios de prioridad y selectividad.
3. Definir los efectos más importantes del problema en cuestión, de esta forma se analiza y verifica su importancia.
4. Anotar las causas del problema central detectado. Esto significa buscar qué elementos están o podrían estar provocando el problema.
5. Una vez que tanto el problema central, como las causas y los efectos están identificados, se construye el **árbol de problemas**. El árbol de problemas da una imagen completa de la situación negativa existente.
6. Revisar la validez e integridad del árbol dibujado, todas las veces que sea necesario. Esto es, asegurarse que las causas representen causas y los efectos representen efectos, que el problema central este correctamente definido y que las relaciones (causales) estén correctamente expresadas.

La MML recomienda además, que este análisis se lleve a cabo con la participación de todos los involucrados en la planeación, operación y gestión del programa, colaboren en la elaboración del análisis de problemas en un ejercicio tipo taller para recopilar toda la información y conocimientos tanto del programa como del sector y ambiente en el que se desarrolla el problema.