# Agua y Saneamiento de Toluca

# Programa Anual de Evaluación 2025

# Términos de Referencia Evaluación en Materia de Proceso

**Programa presupuestario:**

01080501 Gobierno Electrónico

**Proyecto:**

010805010103 Innovación Gubernamental con Tecnologías de Información

**Contenido**

Antecedentes .....3

Objetivos de la Evaluación .....5

Objetivo General .....5

Objetivos Específicos .....5

Esquema de la Evaluación Específica de Desempeño .....6

a. Contenido General .....6

b. Contenido Específico .....8

c. Desarrollo .....18

Perfil del proveedor participante .....19

Anexos .....19

Anexo 1 ..... 19

Anexo 2 ..... 19

Anexo 3 ..... 20

**Antecedentes**

A través de la mejora continua de las acciones del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca y ante el reto de cumplir con lo dispuesto en los ordenamientos normativos que permiten garantizar el desempeño de la administración 2022-2024, la evaluación ha destacado como una herramienta fundamental para proporcionar información precisa y veraz que permita fortalecer las políticas públicas y mejorar el proceso de toma de decisiones, para garantizar un desempeño óptimo en la gestión del agua y el saneamiento en el municipio de Toluca.

En este sentido y en el marco del Sistema de la Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN), la evaluación es entendida como el análisis sistemático y objetivo de las políticas públicas, los programas presupuestarios (Pp) y el desempeño de las instituciones a fin de determinar o probar la pertinencia de estos, valorar sus objetivos y metas, así como conocer su eficiencia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.

El Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, determinó elaborar los presentes Términos de Referencia (TdR) de la Evaluación Específica de Desempeño del Programa presupuestario ***01080501 Gobierno Electrónico*** y su proyecto ***010805010103 Innovación Gubernamental con Tecnologías de Información***. Este documento servirá como instrumento técnico-metodológico para puntualizar la estructura temática del tipo de evaluación a implementar.

La Evaluación en Materia de Proceso (EMP) del Programa y proyecto evaluados, tiene la finalidad de emitir una valoración del desempeño del programa municipal en su ejercicio fiscal 2024 y demostrar el avance en el cumplimiento de los objetivos y las metas programadas mediante el análisis de indicadores de

resultados y de gestión[1], con base en una síntesis de información entregada por las unidades responsables del programa y proyecto evaluados.

[1] Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios Municipales.

## Objetivos de la Evaluación

### Objetivo General

Contar con una valoración específica del desempeño del **Programa presupuestario *01080501 Gobierno Electrónico*** a través del **Proyecto *010805010103 Innovación Gubernamental con Tecnologías de Información***, con base en la información proporcionada por las unidades responsables de su operación, para contribuir a la toma de decisiones y en la mejora de la gestión del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

### Objetivos Específicos

- ✓ Reportar los resultados y productos del programa y proyecto evaluado durante el ejercicio fiscal 2024, mediante el análisis de los indicadores de resultados de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de las evaluaciones externas y otros documentos del programa.
- ✓ Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024, respecto a años anteriores y el avance en relación con las metas establecidas.
- ✓ Identificar los principales aspectos susceptibles de mejora del programa derivados de instancias internas del Organismo, o en su caso, de evaluaciones externas.
- ✓ Analizar la evolución de la cobertura y el presupuesto del programa.
- ✓ Identificar las fortalezas, los retos y las recomendaciones del programa.

**Esquema de la Evaluación en Materia de Proceso**

**a. Contenido General**

La Evaluación en Materia de Proceso (EMP) del programa enlistado en el Anexo 1 se debe realizar mediante trabajo de gabinete y únicamente con base en la información proporcionada por las unidades responsables del programa, por la Coordinación de Informática a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o área a fin y demás plataformas internas utilizadas para el seguimiento del Programa.

Con el objetivo de contribuir a la toma de decisiones, la evaluación se divide en cinco temas:

1. *Resultados finales del programa*. La valoración sobre resultados finales debe contener:

   - ✓ Los impactos del programa con base en los hallazgos encontrados en las evaluaciones externas.
   - ✓ Los valores del avance realizado en 2024 de los indicadores de Fin y Propósito de la MIR del programa. Se deben seleccionar un máximo de cinco indicadores de resultados que expliquen mejor el nivel de objetivos del programa, considerando los criterios establecidos en el Anexo 3. Además, se debe realizar un análisis del avance que han tenido los indicadores de la MIR, así como sus metas.

2. *Productos.* La valoración sobre los bienes y servicios que otorga cada programa se debe realizar con base en la selección de máximo cinco indicadores de Componentes de la MIR, considerando los criterios del Anexo 3.

3. *Identificar Indicador Sectorial.* Se seleccionará el indicador del programa sectorial al que se encuentra vinculado y al que contribuye con el logro de sus objetivos; se deben incluir los datos del indicador sectorial y la meta del mismo.

4. *Seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora*. Se deben reportar los aspectos susceptibles de mejora del programa con base en sus documentos de trabajo y/o en su documento institucional. Asimismo, se deben incluir las acciones emprendidas por el programa y su avance reportado.

5. *Cobertura del programa.* El análisis y la valoración de la cobertura del programa se debe realizar con base en la cobertura del programa.

Con base en la información de cada tema, se debe elaborar una valoración global del desempeño en materia de proceso del programa en 2024 resaltando sus principales resultados, fortalezas y retos, así como las recomendaciones del evaluador.

Se resume lo anterior en el siguiente esquema:

**Esquema 1. Metodología de la Evaluación de Proceso**

Fuente: CONEVAL. Términos de Referencia de la Evaluación de Proceso.

**b. Contenido Específico**

La evaluación se debe elaborar mediante los siguientes apartados principales para cada uno de los programas enlistados en el Anexo 1:

1. Datos Generales
2. Resultados/ Productos
3. Cobertura
4. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora
5. Conclusiones de la Evaluación
6. Datos del evaluador

## 1. Datos Generales

El presente apartado será integrado por los datos generales del Programa presupuestario tales como la Dependencia General, Dependencia Auxiliar, Unidad Responsable, el año de inicio, presupuesto, la Alineación del programa al Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024 (PDM), y el resumen narrativo de la MIR.

## 2. Resultados/ Productos

### Descripción del Programa

El evaluador debe describir de manera breve el programa o acción. Para ello se debe indicar cuál es su objetivo, qué hace, cómo lo hace (bienes y/o servicios que entrega), y a quién está dirigido. Se recomienda indicar claramente el tipo de apoyo que entrega el programa o acción.

### Indicador Sectorial

Seleccionar el indicador del programa sectorial al que se encuentra vinculado y al que contribuye con el logro de sus objetivos; se deben incluir los datos del indicador sectorial y la meta del mismo. La información requerida para el indicador sectorial de cada programa es la siguiente:

- ✓ Nombre Indicador sectorial. Nombre del indicador sectorial al que se vincula directamente
- ✓ Avance del indicador sectorial. Avance del indicador sectorial en 2024
- ✓ Meta del indicador sectorial. Meta del indicador sectorial en 2024

### Indicadores de Resultados e Indicadores de Servicios y Gestión

El evaluador debe seleccionar, un máximo de cinco Indicadores de Resultados y un máximo de cinco Indicadores de Servicios y Gestión, considerando los criterios del Anexo 3.

La información requerida para cada uno de los indicadores seleccionados es la siguiente:

- ✓ *Nombre*. Definido en la Ficha Técnica del indicador.
- ✓ *Definición.* Especificada en la Ficha Técnica del indicador.
- ✓ *Sentido del indicador.* Especificada en la Ficha Técnica del indicador.
- ✓ *Método de Cálculo.* Definido en la Ficha Técnica del indicador.
- ✓ *Unidad de Medida*. Definida en la Ficha Técnica del indicador.
- ✓ *Frecuencia de Medición del Indicador.* Definida en la Ficha Técnica del Indicador.
- ✓ *Año Base del indicador.* Definida en la Ficha Técnica del Indicador.
- ✓ *Meta del Indicador 2024.* La meta del indicador especificada en la MIR, la cual es información del cierre de cuenta pública.
- ✓ *Valor del Indicador 2024.* El valor del indicador que se especifica en la MIR, la cual es información del cierre de cuenta pública.
- ✓ *Valor inmediato anterior.* El valor inmediato anterior que se especifica en la MIR, el cual es información del cierre de cuenta pública del 2023, dependiendo de la frecuencia de medición del indicador.
- ✓ *Avances Anteriores.* Se refiere a los valores anteriores del indicador según su frecuencia de medición. En este apartado se debe incluir toda la información consecutiva (de acuerdo a su frecuencia de medición) que se tenga sobre el indicador.
- ✓ *Gráfica.* Se debe seleccionar una gráfica que mejor represente el avance del indicador.

**Avance de indicadores y análisis de metas**

Se debe realizar un análisis del avance de los indicadores seleccionados (considerando los criterios de selección establecidos en el Anexo 3) respecto de sus metas en el año evaluado. Asimismo, se debe valorar la construcción de las metas de los indicadores, en la que se profundice si son factibles de alcanzar, si son demasiado ambiciosas, o al contrario, si son laxas.

El análisis debe permitir una valoración del desempeño del programa en el que se relacionen los datos disponibles y se describan los porcentajes de avance respecto a las metas.

**Resultados (Cumplimiento de sus Objetivos)**

**Efectos Atribuibles**

Se deben incluir los resultados relevantes que provengan de evaluaciones de impacto rigurosas, de acuerdo con los criterios establecidos en el Anexo 2. En caso de que el programa aún no cuente con una evaluación de impacto, el evaluador debe identificar las razones por las cuales no se ha llevado a cabo este tipo de evaluación de acuerdo a los criterios establecidos en los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios Municipales

El evaluador debe privilegiar aquellos hallazgos de resultados directamente relacionados con el propósito del programa, con base en evidencia relevante e incluir una valoración de los mismos.

**Otros Efectos**

Cuando existan hallazgos directamente relacionados con el fin o el propósito del programa que provengan de evaluaciones externas que no sean de impacto y/o de información que provenga de estudios nacionales o estatales, el evaluador

debe de elegir el hallazgo más destacado, considerando los criterios antes expuestos, para que aparezca en el presente apartado.

**Otros Hallazgos**

En este apartado el evaluador debe incluir hallazgos relacionados con el desempeño del programa (que estén relacionados con los componentes y actividades del programa) que provengan de evaluaciones externas que no sean de impacto, así como de otros documentos relevantes que los programas hayan proporcionado a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o área a fin.

Los hallazgos deben ser pertinentes, en el sentido de que aporten información sobre el desempeño del programa y estar ordenados por prioridad y vigencia. Además, el evaluador debe redactar el hallazgo identificado de las fuentes de información, incluyendo interpretación del mismo cuando se considere necesario.

**Valoración**

**Observaciones generales sobre los indicadores seleccionados:** Con base en los indicadores de Resultados y de Servicios y Gestión el evaluador debe realizar una valoración general de los mismos con base en los criterios establecidos en el Anexo 3 y de sus metas.

**Valoración de los hallazgos identificados:** Con base en los resultados identificados en las secciones anteriores, el evaluador deberá realizar una valoración general de los resultados y productos del programa.

**3. Cobertura**

**Población Potencial**

Identificar si el programa enlistado en el Anexo 1 tienen definida su población potencial, y de ser así se debe incluir la unidad de medida, el valor en 2024, la definición y la valoración de la misma.

**Población Objetivo**

Identificar si el programa enlistado en el Anexo 1 tienen definida su población objetivo, y de ser así se debe incluir la unidad de medida, el valor en 2024, la definición y la valoración.

**Población Atendida**

Identificar si el programa enlistado en el Anexo 1 tienen definida su población atendida, y de ser así se debe incluir la unidad de medida y el valor en 2024. Además, si el programa enlistado en el Anexo 1 cuenta con información desagregada por localidad, barrio o colonia, se mostrará la información correspondiente a la Plantilla de Población Atendida (PPA) y gráfica, dicha información corresponderá a mujeres y hombres atendidos por localidad, barrio o colonia.

En caso de que el programa no cuente con dicha información se debe especificar SD (Sin Dato, cuando el programa debería tener los valores de cobertura, pero no se proporcionen por la UIPPE o área a fin) o ND (No Disponible, cuando el programa no cuente con los valores de cobertura por razones justificadas, como la frecuencia de medición), según sea el caso.

**Evolución de la Cobertura**

En esta sección el evaluador debe presentar la evolución de la cobertura durante el año evaluado del programa mediante una representación gráfica de la Población Potencial, Objetivo y Atendida de acuerdo con la información disponible.

**Análisis de la Cobertura**

Con base en los datos de cobertura presentados, el evaluador debe hacer un análisis detallado del alcance de la cobertura de cada programa y su focalización asociando la información disponible. Dicho análisis debe considerar la definición y cuantificación de las poblaciones y las modificaciones que estas hayan tenido, la evolución de la cobertura (tomando en cuenta la evolución del presupuesto por localidad) y su desagregación por niveles geográficos.

## 4. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora

**Aspectos comprometidos en 2024**

El evaluador debe enlistar hasta cinco principales aspectos de mejora señalados en el programa en el Documento de Trabajo y/o Documento Institucional derivados del Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones al programa presupuestario.

Los aspectos identificados deben ser pertinentes y relevantes para mejorar los resultados y/o la operación del programa. Deben ir enumerados de acuerdo con su prioridad y deben estar redactados como acciones a realizar por el programa.

**Avance en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores**

El evaluador debe describir los avances en los aspectos susceptibles de mejora derivados de evaluaciones realizadas en años anteriores (en caso de existir), y determinar el porcentaje de avance de los mismos con base en el Documento de Trabajo y documentos de seguimiento de cada programa.

Cabe señalar, que, si el programa no ha estado sujeto a evaluación externa anteriormente, la UIPPE o área a fin llenará los apartados del Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora, mediante una leyenda automatizada.

## 5. Conclusiones

### Conclusiones del Evaluador

Es un juicio sintético del desempeño del programa que relaciona los principales hallazgos reportados en la evaluación y que se considera pertinente para reforzar la consecución del fin y el propósito de cada programa. Las conclusiones del evaluador deben ofrecer orientación para la toma de decisiones sobre cada programa evaluado.

### Fortalezas

El evaluador debe identificar claramente las fortalezas del programa encontradas en la información disponible dentro del informe de la evaluación. Los aspectos deben ser redactados en positivo de forma coherente y sustentada en la información de la evaluación, considerando su aporte al logro del fin y propósito del programa evaluado.

El evaluador puede hacer referencia a las fortalezas señaladas en otras evaluaciones externas consultadas bajo el supuesto de que está de acuerdo con ellas y que aún se mantienen vigentes; si se transcribe una fortaleza hay que citar la fuente de información en este apartado para su pronta referencia.

### Retos y Recomendaciones

El evaluador debe identificar los retos o áreas de oportunidad del programa encontradas en la información disponible; así como las recomendaciones factibles y orientadas a los mismos. Las recomendaciones deben ser un conjunto articulado de medidas para la mejora del programa orientadas al logro del fin y propósito del programa evaluado.

**Avances del Programa en el Ejercicio Fiscal Actual**

En este apartado el evaluador debe mostrar los principales avances o cambios relevantes del programa en (por ejemplo, cambios a la MIR, cambios en el marco normativo municipal, evaluaciones en curso, otros cambios del programa) con el objetivo de complementar la información que se tiene sobre el desempeño del programa en el ejercicio fiscal vigente. El análisis debe destacar la relevancia del avance y/o explicar los cambios relevantes del programa.

La información que contenga este apartado debe servir de apoyo para subsanar el rezago de información, con la que se realiza la presente evaluación.

**Consideraciones sobre la evolución del presupuesto**

El evaluador debe presentar un análisis de la evolución del presupuesto Original, Modificado y el Ejercicio, del periodo comprendido 2024, considerando las características particulares del programa y de los bienes o servicios que brinda, y cómo estos han cambiado a través del tiempo.

En la medida que la información disponible lo permita debe identificar el costo de los beneficios otorgados por cada uno de los programas y el gasto de operación.

Los datos sobre el presupuesto de los programas serán proporcionados por las diferentes áreas involucradas a parte del sujeto evaluado.

**Fuentes de Información**

El evaluador debe señalar los documentos proporcionados por la dependencia responsable del programa a través de la Unidad de Información Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o área a fin, que se utilizaron para elaborar la evaluación.

**Calidad y suficiencia de la información disponible para la evaluación**

Consiste en una valoración de las necesidades y la calidad de la información utilizada para que se lleve a cabo de manera exitosa la EED. En esta sección se pueden emitir recomendaciones sobre el tipo de documentos que el programa puede generar para mejorar la información disponible.

**6. Datos del proveedor adjudicado**

Se deben incluir los datos generales del evaluador y el nombre de la persona coordinadora de la evaluación.

**c. Desarrollo**

Como se mencionó anteriormente, la información para la evaluación será proporcionada por la dependencia responsable de los programas y de las dependencias quienes se encargan de los diferentes sistemas informáticos. El evaluador podrá solicitar y recopilar la información a partir de lo que generan los diferentes sistemas y deberá desarrollar la evaluación EMP. De esta forma, los informes iniciales y finales de la EMP se imprimen directamente, se entregan de acuerdo a los Plazos y condiciones del servicio. El acceso a los sistemas será proporcionado por la UIPPE o área a fin.

La UIPPE o área a fin proporcionará al evaluador la capacitación y asistencia técnica necesaria para conocer los sistemas en el que se cargan y realizan las evaluaciones de los programas, brindar la asesoría requerida durante el desarrollo de la misma.

Los productos que entregará el evaluador serán revisados por la UIPPE o área a fin y en el caso del Informe Inicial de la EMP (producto 2) también por las dependencias para sus comentarios en los formatos y fechas establecidas por la UIPPE o área a fin. El evaluador debe considerar las observaciones de la UIPPE o área a fin y de las dependencias para la elaboración del Informe final. En caso de que el evaluador no considere pertinente incluir los comentarios recibidos, debe justificarlo en el formato correspondiente que será proporcionado por la UIPPE o área a fin.

El programa de trabajo es importante durante la realización de la evaluación, por lo que se establecen dos reuniones de carácter obligatorio. La primera es al inicio de la evaluación y será calendarizada por la UIPPE o área a fin; la segunda será después de la entrega del Informe Inicial y es responsabilidad del evaluador y su equipo coordinarla a través de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o área a fin, y las dependencias

correspondientes. Es importante señalar que el evaluador no podrá aceptar documentación e información adicional que no se le proporcioné directamente por la UIPPE o área a fin.

**Perfil del proveedor participante**

El perfil profesional del evaluador participante será necesario para desarrollar el proyecto "Evaluación en Materia de Proceso del Programa presupuestario ***01080501 Gobierno Electrónico*** a través del Proyecto ***010805010103 Innovación Gubernamental con Tecnologías de Información,*** debe tener experiencia en la realización de evaluación de programas presupuestarios o en las líneas de investigación relacionadas con el programa presentado en el Anexo 1.**Plazos y condiciones de entrega del servicio**

El listado de productos que entregará el evaluador a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE) o área a fin, se definen a continuación.

- ✓ El evaluador debe elaborar una minuta de la reunión inicial en la que se señale la información adicional que se acordó proporcionar por la UIPPE o área a fin.

| Producto | Productos |
|---|---|
| 1 | Revisión y valoración del listado de fuentes de información disponible para realizar la evaluación del programa incluido en el Anexo 1;<br>Minuta de la reunión inicial con los acuerdos sobre la información adicional solicitada;<br>Listado de las fuentes de información disponibles para la evaluación, y la lista de asistencia original de la reunión inicial obligatoria. |
| 2 | Informe Inicial de la EMP del programa incluido en el Anexo 1. |
| 3 | Informe Final de la EMP del programa incluido en el Anexo 1;<br>Lista de asistencia original a la segunda reunión obligatoria, y respuesta a comentarios. |

**ANEXOS**

**Anexo 1**

Programas a evaluar

| No. | Institución | Clave Presupuestal | Nombre del Programa | Nombre del Proyecto |
|---|---|---|---|---|
| **1** | Organismo Agua y Saneamiento de Toluca | 01080501 | Gobierno Electrónico | 010805010103 Innovación Gubernamental con Tecnologías de Información |

**Anexo 2**

**Criterios mínimos para la selección de las evaluaciones externas de resultados**

Para el apartado de Resultados únicamente se deberán incluir resultados y hallazgos de evaluaciones externas de impacto y que cumplan con alguno de los criterios que se presentan a continuación.

**Criterios**

- ✓ La evaluación debe presentar información sobre la comparación de un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.
- ✓ Se debe justificar plenamente la aplicación de la metodología de acuerdo con las características del programa y la información disponible. El método debe estar sustentado en literatura especializada en el tema que se pretende evaluar y se justifica claramente el porqué de la elección de dicho método.
- ✓ Es deseable que se utilice información de al menos dos momentos en el tiempo.
- ✓ Los resultados obtenidos deben referirse a los objetivos del programa.

**Anexo 3**

## Criterios generales para la valoración y selección de los indicadores de la Matriz para Indicadores de Resultados (MIR).

El evaluador debe seleccionar un máximo de cinco indicadores de resultados (nivel Fin y Propósito dentro de la MIR) y cinco indicadores de servicios y gestión (nivel Componente y Actividad dentro de la MIR) para el Informe Completo. Para el Informe Ejecutivo debe seleccionar un máximo de tres indicadores de resultados y tres indicadores de servicios y gestión dentro de los cinco previamente seleccionados.

En la selección de los indicadores el evaluador debe tomar en cuenta la Estructura Analítica del Programa presupuestario y como se establece en los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios Municipales. Esta herramienta explica la razón de ser de un programa, mediante la descripción de la coherencia entre el problema, necesidad u oportunidad identificado (incluyendo sus causas y efectos) y los objetivos y medios para su solución, así como la secuencia lógica (vertical) entre los mismos.

Se recomienda que el evaluador tome en cuenta las siguientes consideraciones en la selección de indicadores:

- ✓ Tomar en cuenta los datos disponibles del indicador en el tiempo de tal manera que sea posible hacer un análisis de la evolución del mismo.
- ✓ Identificar si la MIR 2024 ha sido modificada y si el indicador seleccionado se conserva o no. En este sentido, se recomienda privilegiar los indicadores que aparezcan en la MIR 2024.
- ✓ Seleccionar aquellos indicadores que aparezcan en el Presupuesto de Egresos 2024. Los indicadores se reportan en la Cuenta Pública por lo que los datos están ratificados por el OSFEM.