



Programa Anual de Evaluación 2024

Informe final

Evaluación Específica de Desempeño

**Programa presupuestario:
01050202 Fortalecimiento de los ingresos**

**Proyecto:
010502020101 Captación y recaudación de ingresos**



Ayuntamiento de Toluca
2022 - 2024



Agua y Saneamiento de Toluca
2022 - 2024

PROESA
CONSULTORES

Contenido

Presentación	2
Objetivos de la evaluación.	3
Esquema de la Evaluación Específica de Desempeño	4
Contenido General	4
Contenido Específico	5
1. Datos Generales.....	5
2. Resultados/Productos	6
Descripción del Programa	6
Indicador Sectorial.....	7
Indicadores de Resultados e Indicadores de Servicios y Gestión	10
Avance de Indicadores	16
Valoración	25
Resultados de las metas de actividad	28
3. Cobertura	31
Población Potencial.....	31
Población Objetivo	31
Población Atendida	32
Análisis de la Cobertura	32
4. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora.....	33
5. Conclusiones de la Evaluación.....	34
Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas	35
Hallazgos y Recomendaciones	36
Avances del Programa en el Ejercicio Fiscal Actual.....	37
Consideraciones sobre la evolución del presupuesto	39
Fuentes de Información.....	41
Datos del proveedor adjudicado o la Unidad Evaluadora.....	42
Anexos	43
Anexo 1. Matriz para Indicadores para Resultados (MIR)	43
Anexo 2. Vinculación con el Sistema Nacional de Planeación.....	45
Anexo 3. Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación	48
Anexo 4. Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación	49

Presentación

El Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal, denominado Agua y Saneamiento de Toluca (OAYST), es un ente no lucrativo con personalidad jurídica y patrimonio propios, el cual tiene como finalidad principal conservar, mejorar e incrementar los servicios de agua potable y alcantarillado en el Municipio de Toluca, actuando con base en las atribuciones que establecen las disposiciones legales, teniendo como objetivos el servicio social y el beneficio colectivo.

Por lo anterior, y en cumplimiento los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 129 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, se realizan anualmente ejercicios de evaluación a los recursos asignados a los Programas presupuestarios autorizados, a efecto de verificar bajo criterios objetivos la eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez implementada para satisfacer los objetivos a los que fueron destinados.

En consecuencia, derivado de la publicación por parte de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, de los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios Municipales¹, y derivado de la publicación del Programa Anual de Evaluación del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca (OASYT)², se realizó de manera externa la evaluación al Programa Presupuestario **01050202 Fortalecimiento de los ingresos**, realizada mediante la metodología de **Evaluación Específica de Desempeño (EED)**.

Con esta evaluación se busca que a partir del análisis de información presentada el OAYST fortalezca la operación de unos de sus Programas presupuestarios de mayor relevancia institucional, aportando resultados de valor al recuento de avances al cierre de gestión de la administración municipal 2022- 2024.

¹ [Lineamientos para la Eval de Prog Presup.pdf](#)

² [PROG ANUAL DE EVAL 2024.pdf](#)

Objetivos de la evaluación.

General:

Realizar una valoración sintética al desempeño del Programa presupuestario seleccionado durante un ejercicio fiscal, en este caso enero – diciembre 2023, considerando una síntesis de su implementación y eficacia.

Específicos:

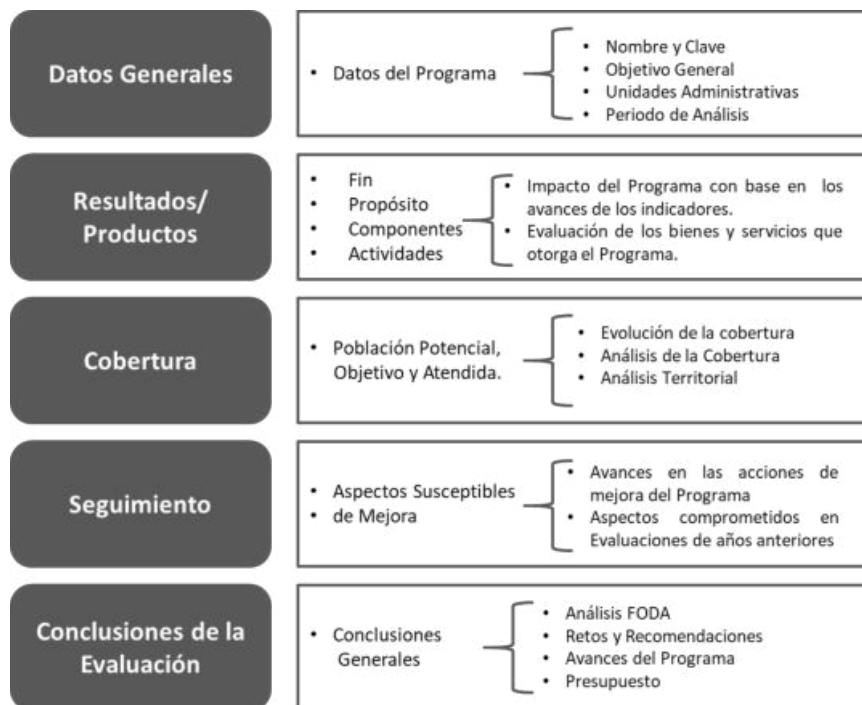
- Reportar los resultados y productos del programa evaluado durante el ejercicio fiscal 2023, mediante el análisis de los indicadores de resultados de servicios y gestión, así como de los hallazgos relevantes derivados de las evaluaciones externas y otros documentos del programa.
- Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2023, 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 Específica de Desempeño

Contenido General

La Evaluación Específica de Desempeño (EED), se integra por 5 grandes temas, los cuales se desarrollan mediante un trabajo de gabinete fundamentado en información proporcionada por las unidades responsables del Programa, en el marco del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal de Toluca.

Esquema 1: Metodología para la Evaluación Específica de Desempeño (EED)



Fuente: CONEVAL. Términos de Referencia de la Evaluación Específica de Desempeño.

Dicha metodología se retoma del Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y mediante el cual, se desarrollaron los Términos de Referencia del PAE 2024 del Organismo Público Agua y Saneamiento de Toluca, publicados en la página oficial del OAyST³.

³ TdR-EED-AyST-02010301 Fortalecimiento de los ingresos.pdf

Contenido Específico

1. Datos Generales

Nombre del Programa presupuestario (Pp):

01050202 Fortalecimiento de los Ingresos.

Proyecto presupuestario (Py):

010502020101 Captación y recaudación de ingresos

Objetivo del Programa presupuestario:

“Incluye acciones que permitan elevar la calidad, capacidad y equidad tributaria, con seguridad jurídica, transparencia y simplificación de trámites para el contribuyente, desarrollando un régimen fiscal que amplie la base de contribuyentes e identificando las acciones de control para el cumplimiento de las obligaciones tributarias que eviten la elusión y evasión fiscal.”⁴

Unidad administrativa responsable:

Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca,
Dirección de Comercialización.

Periodo de análisis: Año fiscal 2023 (enero – diciembre).

Presupuesto ejercido por el Programa presupuestario en 2023:

\$6,751,243.91 (*Seis millones setecientos cincuenta y un mil doscientos cuarenta y tres pesos 91/100 M.N*)

Alineación al Sistema Nacional de Planeación: *Ver Anexo 2. Vinculación con el Sistema Nacional de Planeación*

⁴ <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/qct/2022/octubre/oct101/oct101b.pdf>

2. Resultados/Productos

Descripción del Programa

Cuadro 1. Descripción del Programa presupuestario 01050202: Fortalecimiento de los Ingresos

Tema	Descripción
Diagnóstico del programa presupuestal a evaluar:	01050202: Fortalecimiento de los Ingresos
Principal normatividad que permita la operación del programa evaluado:	Gaceta del Gobierno de fecha 5 de julio de 1980, decreto 245, Ley que crea al Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca. Manual de Organización y Procedimientos del OAYST de fecha 11 de diciembre de 2023. Reglamento interior del OYST 2022 - 2024 publicado en Gaceta del Gobierno Municipal
Eje del Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024 (PDM) con el que está alineado	Eje Transversal 2: Gobierno Moderno, Capaz y Responsable.
Objetivo del PDM con el que está alineado	Incluye acciones que permitan elevar la calidad y equidad tributaria, con seguridad jurídica, transparencia y simplificación de trámites para el contribuyente, desarrollando un régimen fiscal que amplíe e intensificando las acciones de control para el cumplimiento de las obligaciones tributarias que eviten la elusión y evasión fiscal.
Tema del PDM con el que está alineado:	Finanzas Públicas Sanas
Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado:	Programa de condonación parcial o total a través de estímulos fiscales para la regularización en el pago por concepto de servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Toluca 2022 – 2024, de fecha 10 de julio de 2023, volumen 22, año Dos.
Objetivo (Sectorial, especial o institucional) con el que está alineado:	Incluye acciones que permitan elevar la calidad, capacidad y equidad tributaria, con seguridad jurídica, transparencia y simplificación de trámites para el contribuyente, desarrollando un régimen fiscal que amplíe la base de contribuyentes e intensificando las acciones de control para el cumplimiento de las obligaciones tributarias que eviten la elusión y evasión fiscal.
Indicador (Sectorial, Especial, o Institucional) con el que está alienado:	Tasa de variación de los ingresos propios municipales
Agenda 2030. Objetivo de Desarrollo Sostenible con el que se vincula.	17: Alianza para lograr los objetivos
En caso de existir fuente de financiamiento adicional al presupuesto autorizado mencionar fuente y monto:	No se identificaron fuentes de financiamiento externas.

Indicador Sectorial

Un indicador sectorial, según la definición del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), tiene utilidad para evaluar y monitorear el desempeño de políticas y programas específicos dentro de un sector particular, a efecto de establecer parámetros de contribución o aporte una política pública específica.

El indicador sectorial permite identificar áreas de mejora y ajustar estrategias para alcanzar los objetivos deseados, así como para la toma de decisiones basada en datos concretos y objetivos. En ese sentido un indicador es relevante cuando aporta información de al menos un factor relevante del objetivo al que está asociado.

Para efectos de la Evaluación Específica de Desempeño del **Programa Presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los ingresos**, se ubica una alineación vertical con el **Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024 (PDM)**, dentro su *Eje Transversal 2: Gobierno moderno, capaz y responsable*, y se integra al subtema de desarrollo *Estructura de ingresos y egresos*, con el objetivo: *“Promover un adecuado manejo financiero que permita mantener el equilibrio presupuestal en beneficio de las finanzas municipales”*, el cual contribuye al cumplimiento de metas propuestas en materia de recaudación desde el ámbito estatal.

Es de destacar que una de las prioridades de política fiscal en México, sus entidades federativas y municipios es fortalecer las capacidades recaudatorias no solo para mejorar la gestión financiera, sino que también por el impacto positivo en el desarrollo y bienestar de la comunidad local.

En este sentido, a continuación, se detalla la estructura del indicador a nivel estatal que se han considerado como sectorial aplicable al presente informe de evaluación, ya que sus componentes se encuentran directamente vinculados al Programa Presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los ingresos; contribuyendo a logro de sus objetivos. Cabe mencionar que la información del indicador se refiere al ejercicio fiscal 2023.

Cuadro 2. Indicador Sectorial del Programa presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los ingresos.

Ámbito de Gobierno	Estatal	
Ejercicio Fiscal	2 0 2 3	
Nombre Indicador sectorial	Porcentaje de cumplimiento de la Meta de Ingresos Propios	Porcentaje del costo de la recaudación
Objetivo	Identificar el porcentaje de captación de ingresos propios durante el ejercicio fiscal con respecto a la meta programada.	Representar la cantidad de millones de pesos que al gobierno le cuesta recaudar los ingresos de todo el ejercicio fiscal
Avance del indicador sectorial	107.11% Lo que representa un nivel de eficiencia del 107.11%	2.44%. Lo que representa un nivel de eficiencia del 61.31%.
Meta del indicador sectorial	44,178 millones de pesos como ingresos propios recaudados	1,362 millones de pesos ejercidos en el programa
Línea base	42,531 millones de pesos de ingresos propios recaudados en 2019	1,650 millones de pesos gastados en 2019

Fuente: Fichas Técnicas de Diseño y Seguimiento de Indicadores 2023 de Gestión, Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

Los indicadores antes detallados contemplan el cumplimiento de metas orientadas a medir el nivel de eficiencia en la recaudación de ingresos propios, así como del costo de la recaudación, cuyos logros alcanzados abonan también al cumplimiento del objetivo del Programa Presupuestario, a nivel municipal.

Por lo anterior, se puede observar el nivel de eficiencia alcanzado en el cumplimiento de las metas de ambos indicadores, por un lado, en lo que se refiere al porcentaje de captación de ingresos propios durante el ejercicio fiscal 2023, esta meta se superó en un 107.11%, mientras que en lo que respecta al costo que representó al gobierno la recaudación de ingresos, en el mismo ejercicio fiscal, éste fue el 2.44%, cifra que representanta una disminución del costo, ya que en comparación con la línea base del año 2019, se redujo 288 millones. En este sentido, dichas cifras pueden considerarse como el contexto estatal del tema de recaudación de ingresos propios a nivel municipal.

Para la presente evaluación, se considera prudente integrar la vinculación del **Programa presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los ingresos**, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, en el siguiente cuadro se detalla la información al respecto.

Cuadro 3. Vinculación del Programa presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los ingresos, con los ODS de la Agenda 2030.

Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030	
17. Alianza para lograr los objetivos	La finalidad de los objetivos es mejorar la cooperación Norte-Sur y sur-Sur, apoyando los planes nacionales en el cumplimiento de todas las metas. Promover el comercio internacional y ayudar a los países en desarrollo para que aumenten sus exportaciones, forma parte del desafío de lograr un sistema de comercio universal equitativo y basado en reglas que sea justo, abierto y beneficie a todos.

Fuente: Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2023.



Indicadores de Resultados e Indicadores de Servicios y Gestión

El Programa presupuestario **01050202 Fortalecimiento de los ingresos**, retoma la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN), conformada por un total de **12 indicadores**.

Para este apartado el Sujeto Evaluado proporcionó los formatos **PbRm-08b “Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2022 y 2023 Estratégicos o de Gestión”**, donde se registraron los avances de los indicadores de la MIR.

El presente apartado, integra el análisis del resultado de los indicadores del Programa al cierre del ejercicio fiscal 2023, así como un comparativo con el periodo 2022.

Tipología de indicadores:

El SEGEMUN, reconoce 2 tipos de indicadores para la evaluación del desempeño de la administración pública municipal:

- 1) **Indicadores Estratégicos:** *Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las Políticas Públicas y Programas presupuestarios, y contribuyen a fortalecer o corregir las estrategias y la orientación de los recursos. Se identifican en la MIR a nivel de Fin y Propósito; e*

- 2) **Indicadores de Gestión:** *Miden el avance y logro en procesos y actividades, es decir la forma en que los bienes y servicios públicos son generados y entregados. Estos se identifican a nivel de Componente y Actividad, se vinculan con los distintos proyectos de la estructura programática y determinan el logro, alcance o beneficio obtenido con la ejecución de acciones y la entrega de servicios y/o productos⁵*

⁵ Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2023, <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/qct/2022/octubre/oct101/oct101b.pdf>

- **Indicadores de Fin y Propósito (Estratégicos)**

Los indicadores de Fin y de Propósito presentan las siguientes características:

Cuadro 4. Características de los indicadores.

Elementos de análisis	Fin	Propósito
Nombre	<i>Tasa de variación de los ingresos propios municipales.</i>	<i>Tasa de variación de los recursos propios del municipio sin considerar participaciones.</i>
Definición	<i>Contribuir a fortalecer la estructura del ingreso municipal a través de un programa de fortalecimiento recaudatorio que incremente los ingresos propios municipales.</i>	<i>Los ingresos propios municipales incrementan su estructura porcentual con respecto al total de los ingresos municipales.</i>
Sentido del indicador	<i>Sin dato</i>	<i>Sin dato</i>
Método de Cálculo:	<i>((Monto de ingresos propios municipales del año actual / Total de ingresos propios municipales del año anterior)-1) *100</i>	<i>((Recursos propios del municipio sin considerar participaciones del año actual / Recursos propios del municipio sin considerar participaciones del año anterior)-1) *100</i>
Unidad de Medida	<i>Millones de pesos</i>	<i>Millones de pesos</i>
Frecuencia de Medición del Indicador	<i>Anual</i>	<i>Anual</i>
Año Base del Indicador	<i>Sin dato</i>	<i>Sin dato</i>
Meta del indicador 2023	<i>756,20</i>	<i>756,20</i>
Valor del Indicador 2023	<i>Sin dato</i>	<i>Sin dato</i>
Valor inmediato anterior	<i>Sin dato</i>	<i>Sin dato</i>
Avances Anteriores	<i>Sin dato</i>	<i>Sin dato</i>

Fuente: Formatos PbRm-08b. Ficha Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2023 de Gestión o Estratégicos y PbRM-01e. Matriz de indicadores para resultados, por programa presupuestario y dependencia general.

- **Indicadores de Componentes (De gestión)**

Los indicadores de *Componente* presentan las siguientes características:

Cuadro 5. Características del indicador de Componente 1.

Elementos de análisis	Indicador Componentes
Nombre	Tasa de variación de la recaudación corriente.
Definición	Mide la recaudación corriente durante el primer trimestre.
Sentido del indicador	Sin dato
Método de Cálculo:	$((\text{Monto de recaudación corriente obtenida en el trimestre del año actual} / \text{Total de recaudación corriente obtenida en el trimestre del año anterior}) - 1) * 100$
Unidad de Medida	Millones de pesos
Frecuencia de Medición del Indicador	Trimestral
Año Base del Indicador	Sin dato
Meta del indicador 2023	365.00
Valor del Indicador 2023	Sin dato
Valor inmediato anterior	Sin dato
Avances Anteriores	Sin dato

Fuente: Formatos PbRm-08b. Ficha Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2023 de Gestión o Estratégicos.

Cuadro 6. Características del indicador de Componente 2.

Elementos de análisis	Indicador Componentes
Nombre	Tasa de variación del monto de ingresos por cobro de accesorios.
Definición	Muestra la variación de los ingresos por accesorios del presente trimestre actual con relación al trimestre anterior.
Sentido del indicador	Sin dato
Método de Cálculo:	$((\text{Monto de ingresos por cobro de accesorios en el trimestre actual} / \text{Monto de ingresos por cobro de accesorios en el trimestre anterior}) - 1) * 100$
Unidad de Medida	Millones de pesos
Frecuencia de Medición del Indicador	Semestral
Año Base del Indicador	Sin dato
Meta del indicador 2023	21.00
Valor del Indicador 2023	Sin dato
Valor inmediato anterior	Sin dato
Avances Anteriores	Sin dato

Fuente: Formatos PbRm-08b. Ficha Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2023 de Gestión o Estratégicos.

- **Indicadores de Actividades (De Gestión)**

La MIR del Programa presupuestario evaluado, cuenta con 8 indicadores de *Actividades* que derivan de los indicadores del Componente 1 y 2 (4 actividades para cada componente), de los cuales, el sujeto evaluado para el año 2022 considero 2 indicadores, una actividad para cada componen (véase cuadro 7 y 8).

Según los Términos de Referencia de la PAE, para el Programa evaluado, estos **indicadores**, se integra con la siguiente información:

Cuadro 7. Características de los Indicadores de Actividades del Componente 1 para el 2022.

Elementos de análisis	Indicador Actividad 1.2
Nombre	<i>Porcentaje de campañas de difusión de los apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago puntual efectuado.</i>
Definición	<i>Mide las campañas implementadas con relación a las programadas.</i>
Sentido del indicador	<i>Sin dato</i>
Método de Cálculo:	<i>(Número de campañas de difusión de los apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago puntual efectuadas / Campañas de difusión programadas) *100</i>
Unidad de Medida	<i>Campaña</i>
Frecuencia de Medición del Indicador	<i>Trimestral</i>
Año Base del Indicador	<i>Sin dato</i>
Meta del indicador 2022	<i>4,00</i>
Valor del Indicador 2022	<i>Sin dato</i>
Valor inmediato anterior	<i>Sin dato</i>
Avances Anteriores	<i>Sin dato</i>

Fuente: Formatos PbRm-08 Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2022 de Gestión o Estratégico.

Cuadro 8. Características de los Indicadores de Actividades del Componente 2 para el 2022.

Elementos de análisis	Indicador Actividad 2.3
Nombre	<i>Porcentaje de invitaciones de pago a contribuyentes morosos, omisos, y remisos detectados.</i>
Definición	<i>Se registra la eficacia obtenida con base a loa emisión y entrega de notificaciones a los contribuyentes.</i>
Sentido del indicador	<i>Sin dato</i>
Método de Cálculo:	<i>(Número de invitaciones de pago a contribuyentes morosos, omisos y remisos entregadas / Total de invitaciones expedidas) *100</i>
Unidad de Medida	<i>Invitación</i>
Frecuencia de Medición del Indicador	<i>Trimestral</i>
Año Base del Indicador	<i>Sin dato</i>
Meta del indicador 2022	<i>14,109.00</i>
Valor del Indicador 2022	<i>Sin dato</i>
Valor inmediato anterior	<i>Sin dato</i>
Avances Anteriores	<i>Sin dato</i>

Fuente: Formatos PbRm-08 Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2022 de Gestión o Estratégico.

Para el año 2023 el sujeto evaluado consideró 4 indicadores, 3 de ellos corresponden al componente 1 “Tasa de variación de la recaudación corriente” (véase cuadro 9), mientras un indicador deriva del componente 2 “Tasa de variación del momento de ingresos por cobro de accesorios” (véase cuadro 10).

Con base en los Términos de Referencia publicados para el Programa presupuestario evaluado, la conformación de estos **indicadores** es la siguiente:

Cuadro 9. Características de los Indicadores de Actividades del Componente 1.

Elementos de análisis	Indicador Actividad 1.1	Indicador Actividad 1.2	Indicador Actividad 1.4
Nombre	Tasa de variación en los predios actualizados en el semestre.	Porcentaje de campañas de difusión de los apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago puntual efectuadas.	Tasa de variación de las cajas móviles instaladas.
Definición	Se registra la eficacia obtenida con base a la emisión y entrega de notificación a los contribuyentes.	Mide la recaudación corriente durante el primer trimestre.	Muestra la variación de las cajas móviles instaladas.
Sentido del indicador	Sin dato	Sin dato	Sin dato
Método de Cálculo:	$(\text{Número de predios actualizados en el semestre actual} / \text{Total de predios actualizados en el semestre anterior}) - 1) * 100$	$(\text{Número de campañas de difusión de los apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago puntual efectuadas} / \text{Campañas de difusión programadas}) * 100$	$((\text{Número de cajas móviles instaladas en el ejercicio fiscal actual} / \text{Total de cajas móviles instaladas en el ejercicio fiscal anterior}) - 1) * 100$
Unidad de Medida	Documento	Campaña	Pieza
Frecuencia de Medición del Indicador	Semestral	Trimestral	Trimestral
Año Base del Indicador	Sin dato	Sin dato	Sin dato
Meta del indicador 2023	12.000,00	4,000	250,00
Valor del Indicador 2023	Sin dato	Sin dato	Sin dato
Valor inmediato anterior	Sin dato	Sin dato	Sin dato
Avances Anteriores	Sin dato	Sin dato	Sin dato

Fuente: Formatos PbRm-08 Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2023 de Gestión o Estratégico.

Cuadro 10. Características de los Indicadores de Actividades del Componente 2.

Elementos de análisis	Indicador Actividad 2.1
Nombre	Tasa de variación en los registros de los padrones de cobro.
Definición	Actualización de los padrones de cobro.
Sentido del indicador	Sin dato
Método de Cálculo:	$(\text{Número de registros en los padrones del trimestre del año actual} / \text{Total de registros en los padrones del trimestre del año anterior}) - 1) * 100$
Unidad de Medida	Contribuyente
Frecuencia de Medición del Indicador	Trimestral
Año Base del Indicador	Sin dato
Meta del indicador 2023	209.000,00
Valor del Indicador 2023	Sin dato
Valor inmediato anterior	Sin dato
Avances Anteriores	Sin dato

Fuente: Formatos PbRm-08 Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2023 de Gestión o Estratégico.

Avance de Indicadores

El análisis del avance de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa presupuestario: **Fortalecimiento de los Ingresos**, se realizó mediante el análisis del formato: **PbRM-08b Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2023 y 2022 de Gestión o Estratégico** proporcionados por la Dirección de Comercialización.

Es importante precisar que la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México ha establecido parámetros para valorar el desempeño de los indicadores, asignando un color por categoría de indicadores de acuerdo con su desempeño, mismo que se realiza al considerar el resultado del avance porcentual acumulado a lo largo del periodo, y se establecen los umbrales de acuerdo con el resultado de aplicar la fórmula del tipo de operación del indicador que será igual al 100%" y sobre el mismo, se identifica el desempeño de los indicadores dentro de los siguientes intervalos:

Cuadro 11. Categorías de los Indicadores según el porcentaje de alcance.

Umbrales									
ROJO		NARANJA		AMARILLO		VERDE		MORADO	
INF	SUP	INF	SUP	INF	SUP	INF	SUP	INF	SUP
0%	49.99%	50.00%	69.99%	70.00%	89.99%	90.00%	110.00%	110.01%	200% ó +

Fuente: Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el ejercicio Fiscal 2023. Págs. 60, 61

Cuadro 12. Parámetros para la Categorización de Indicadores.

No.	Intervalo	Color	Categoría	Características
1	0% - 49.9 %	Rojo	Crítico	<i>Los indicadores que reporten dentro de este intervalo se encuentran en una situación crítica donde es urgente la modificación de estrategias para el logro del objetivo que se está midiendo.</i>
2	50.1% - 69.9 %	Naranja	Pésimo	<i>Cuando el comportamiento del indicador se presente en este intervalo, será necesario llevar un análisis de los factores que impiden el cumplimiento del mismo, así como tomar las medidas necesarias para lograr el cumplimiento del indicador.</i>
3	70% - 89.9%	Amarillo	Regular	<i>Cuando las mediciones se encuentren dentro de este intervalo, es necesario tener un seguimiento puntual del</i>

				<i>cumplimiento de las estrategias y replantearlas en caso necesario.</i>
4	90% - 110%	Verde	Muy bueno	<i>En este intervalo se encuentran los programas con operación exitosa en los cuales se debe continuar con el seguimiento para mantener el nivel de funcionamiento. Estos resultados son evidencias de que los Programas presupuestarios pueden emprender nuevos retos, para mejorar las condiciones de beneficio a la sociedad.</i>
5	110.01 % en adelante	Morado	Planeación deficiente	<i>Todo indicador que rebase el 110 por ciento resultará en automático color morado, porque refleja en sí un proceso de planeación deficiente, que evidencia la existencia de metas laxas que no representan retos para los ejecutores del gasto público, pudiendo corregirse estableciendo metas retadoras, alcanzables y coherentes.</i>

Fuente: Manual para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México, para el ejercicio Fiscal 2023. Págs. 60, 61

Resultado de los Indicadores Estratégicos (Fin y Propósito)

- **Indicador Fin**

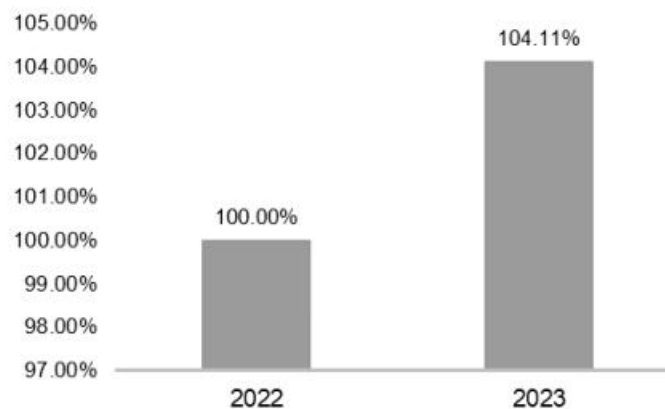
En el indicador de Fin: **“Tasa de variación de los ingresos propios municipales”**, para ejercicio 2022, se planteó cumplir con la recaudación estimada en una meta anual programada de 746,691,543.66 millones de pesos, la cual al cierre de año se alcanzó a 746,691,543.66 millones de pesos, lo que equivale al 100%.

Respecto al ejercicio 2023, se programó una meta anual que pretendía cumplir una recaudación con un incremento del 5% respecto al año anterior. En ese sentido se programó una recaudación de **756,200 millones de pesos**, alcanzado para el cierre de año un 787,310, lo que equivale al 104,11% de cumplimiento del indicador.

Como se mencionó, para el año 2023, se tenía como meta incrementar un 5% la recaudación respecto al año 2022, sin embargo, pese a que las recaudaciones programadas fueron cumplidas en su totalidad, este incremento no fue alcanzado, pues al cierre del ejercicio fiscal se obtuvo un porcentaje aumento de 1.01%

Así mismo resulta fundamental destacar que en los *PbRM-08b “Fichas técnicas de seguimiento de indicadores 2023 estratégicos o de gestión”*, se contempla una unidad de medida de **“millones de pesos”**, sin embargo, para que esta unidad pueda ser comparable, es necesario contar con una cifra de mil millares (ejemplo 1 000 000), por tal motivo existe desfase entre las unidades de medida y las cifras (menores a mil millares) presentadas en las fichas de seguimiento.

Gráfica 1. Avance del Indicador Estratégico (Fin) del programa, 2022 y 2023.



Fuente: PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores 2022 y 2023 de gestión o estratégico.

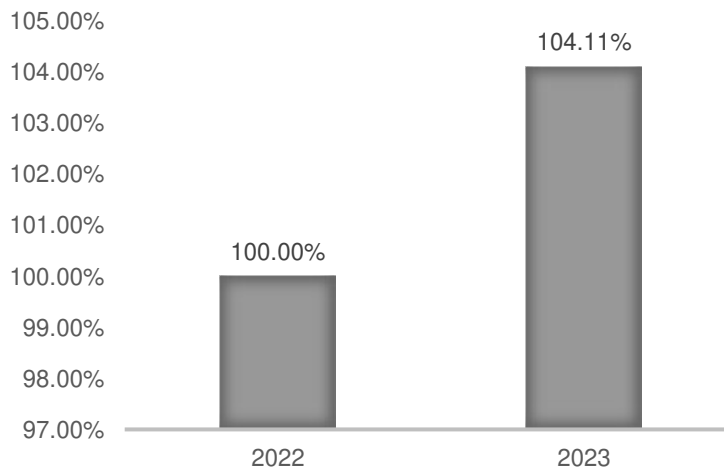
- **Indicador de Propósito**

Respecto a este indicador, denominado **“Tasa de variación de los recursos propios del municipio sin considerar participaciones”**, para el año 2022 la meta anual establecida fue cumplir con las acciones a fin de incrementar la recaudación, por tal motivo se planteó una meta de 746,691,543.66 millones de pesos, la cual al cierre del año fue alcanzada en un 100%.

Con respecto al ejercicio 2023, se propuso una meta anual que tenía a fin cumplir con una recaudación estimada con un incremento del 5% en comparación al año 2022, de esta manera, se planteó una meta de 756,20 “millones de pesos”, la cual se alcanzó en 787,31 “millones de pesos”, lo que representa un 104.11%.

Al igual que el indicador Fin, para este, se propuso un incremento del 5% al cierre del año 2023, sin embargo, este incremento no se cumplió a pesar de que los indicadores cerraron con un 100%, pues solo se obtuvo un aumento del 1.01%.

Gráfica 2. Avance del Indicador Estratégico (Propósito) del programa, 2022 y 2023



Fuente: PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores 2022 y 2023 de gestión o estratégico.

- **Indicadores de Componentes y Actividades (De gestión)**

Componentes

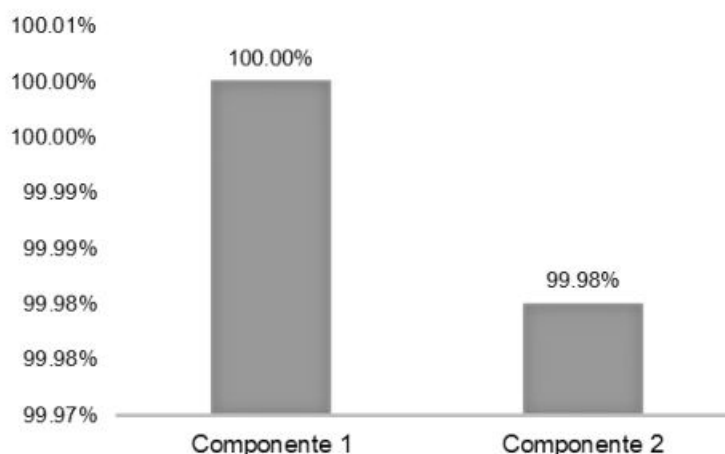
La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), presenta un total de 2 indicadores de Componentes, los cuales fueron aplicados durante el periodo 2022 y 2023 respectivamente.

Respecto al periodo 2023, el Sujeto Evaluado, aplico un total de 2 componentes de la MIR, los cuales obtuvieron el siguiente comportamiento respecto al porcentaje de avance del indicador aplicado.

Para el *Componente 1*, el Sujeto Evaluado se planteó una meta de incremento a la recaudación al 3.77%% respecto al año anterior, por tal motivo se propuso como meta final alcanzar 365,00 “millones de pesos”, meta que fue alcanzada en un 99.58% al cerrar el ejercicio con 364,91. Por otro lado, en cuanto a la meta propuesta de incremento de recaudación, pese que el indicador cerro en casi un 100%, este porcentaje de incremento no fue alcanzado pues solo se obtuvo un 1.21% de aumento.

Para el *Componente 2*, se enuncia una meta anual que pretende aumentar la recaudación en un 3.77% respecto al año anterior. De manera que se proyectó como meta alcanzar 365,00 millones de pesos, meta que al cierre de año fue alcanzada en 364,91 millones, que representa el 99.98%. Respecto a la meta de incremento respecto al año 2022, esta fue superada en un 6.15%.

Gráfica 3. Avance de Indicadores de Gestión (Componentes), periodo 2023.



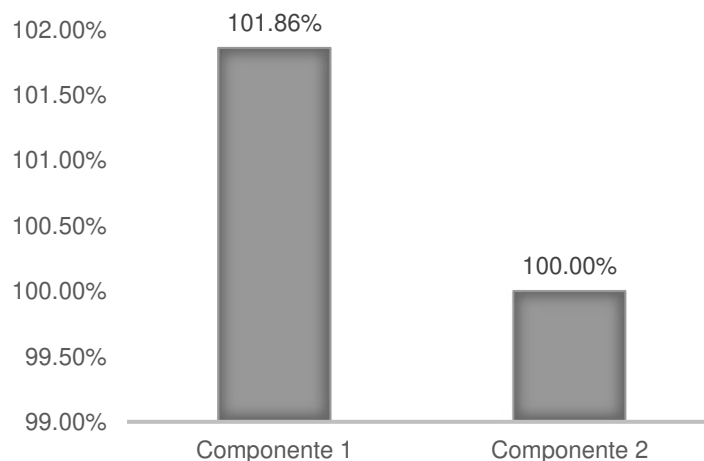
Fuente: PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores 2023 de gestión o estratégico.

Para el periodo 2022, el avance de los componentes aplicados, presentó el siguiente comportamiento.

Para el *Componente 1*, cuya variable se enuncia como “*Tasa de variación de la recaudación corriente*”, para la que se planteó una meta de incremento a la recaudación en un 9%, por tal motivo se propuso como meta final alcanzar 293,958,302.00 millones de pesos, meta que fue alcanzada en un 101.86% al cerrar el ejercicio con 299,439,163.82 millones de pesos.

Para el *Componente 2*, la variable considerada es la “*Tasa de variación del monto de ingresos por cobro de accesorios*”, de la que se propuso obtener una recaudación de ingresos por accesorios estimada a incrementarse en un 13%. Para lo cual se programó como meta obtener 59,324,833.83 millones de pesos, meta que fue alcanzada en un 100% al cierre del año.

Grafica 4. Avance de Indicadores de Gestión (Componente), periodo 2022.



Fuente: PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores 2022 de gestión o estratégico.

- **Indicadores de Actividades (Gestión)**

Por lo que se refiere a los indicadores de gestión la MIR se integra por 8 actividades de las cuales el Programa para el 2023, el sujeto evaluado considero 4 actividades del total, tres corresponden al componente 1, y solo una al componente 2. Dichas actividades presentaron el siguiente comportamiento:

Actividad 1.1: “Tasa de variación en los predios actualizados en el semestre”

Se estableció una meta de **12.000,00 documentos**, la cual fue alcanzada en un **73.58%**, pues al cierre del año solo fueron emitidos 8.829 documentos. Por tal motivo se clasifica el desempeño de este indicador como **“regular”**. En este caso, para evitar desempeños menores al 90% se sugiere el uso de la reconducción programática previo al cierre del ejercicio para evitar una justificación de variaciones en metas no alcanzadas.

Actividad 1.2: “Porcentaje de campañas de difusión de los apoyos subsidios fiscales y exhortación al pago puntual”

Se identificó una meta anual de **4 campañas** de difusión, la cual fue cumplida en un **100%** al finalizar en año 2023. Categorizándose así el desempeño de dicho indicador como **“muy bueno”**.

Actividad 1.4: “Tasa de variación de las cajas móviles instaladas”

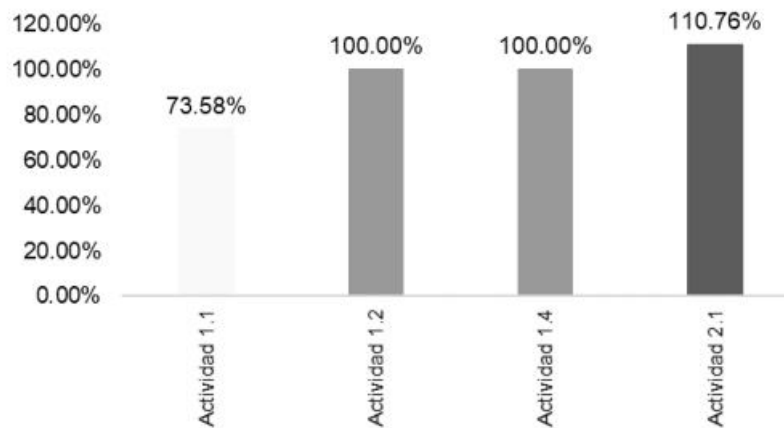
Se observa una meta anual de **250,00 piezas**, al cierre del ejercicio 2023 fue alcanzada en su totalidad, obteniendo un porcentaje del **100%**, categorizándose en un estado **“muy bueno”**.

Actividad 2.1: “Tasa de variación en los registros de los padrones de cobro”

Se estableció una meta anual de **209.000 contribuyentes**, se identificó un avance que superó dicha meta, posicionándose así en un **110.76%** de cumplimiento, con la realización de 231.486,00 contribuyentes a lo largo del periodo 2023. De acuerdo con la categorización del nivel de avance, se rebasó con poco margen la variación permitida (referida a + - 10%), situación que es posible corregir mediante el procedimiento de reconducción programática.

La siguiente gráfica presenta el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de *Actividades*, señalando los resultados antes descritos y mostrando la categoría de cumplimiento:

Gráfica 5. Avance de Indicadores de Gestión (Actividades) 2023



Fuente: Formato PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores 2023 de Gestión o Estratégico.

Para el año 2022 el sujeto evaluado consideró la aplicación de 2 del total, que corresponden una para el Componente 1 y 2 respectivamente, de las cuales se deriva el siguiente análisis:

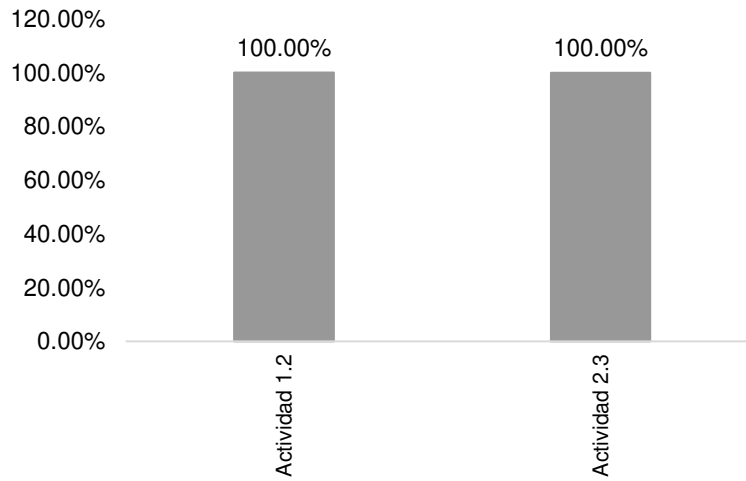
Actividad 1.2: “Porcentaje de campañas de difusión de los apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago puntual efectuadas”

Tiene programada una meta anual de **4 campañas** de difusión, la cual se alcanzó en un 100%. De manera que, según los parámetros de categorización del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal, se encuentra en un desempeño “**muy bueno**”.

Actividad 2.3: “Porcentaje de invitaciones de pago a contribuyentes morosos, omisos y remisos detectados”

El indicador consideró una meta anual de ultimar con el rezago en el pago de los contribuyentes, para lo cual se propuso una meta anual de emitir **14,109.00 invitaciones**, la cual fue alcanzada en su totalidad al cierre del año en un 100%. Valorándose con un desempeño “**muy bueno**”.

Grafica 6. Avance de Indicadores de Gestión (Actividades) 2022.



Fuente: PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores 2022 de gestión o estratégico.

Valoración

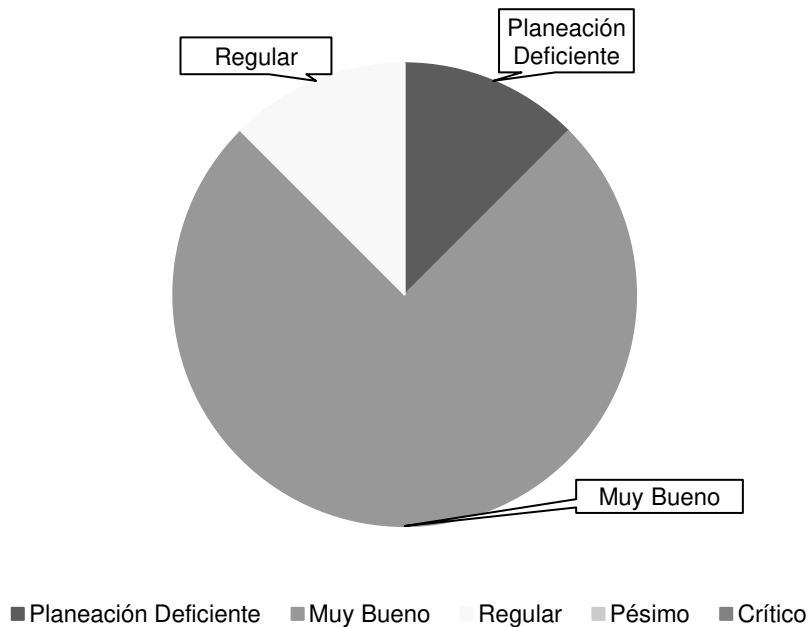
Con respecto al ejercicio fiscal 2023, de los 12 indicadores propuestos en la MIR del Programa presupuestario evaluado se aplicaron un total de 8 indicadores en sus diferentes niveles, de los cuales 6 presentaron una categoría “**adecuada**” (verde); 1 indicador “**insuficiente**” (amarillo) representando el 12.5%, y 1 indicador en estado de “**planeación deficiente**” (morado), representando el 12.5%.

Cuadro 13. Rango de cumplimiento y semaforización de indicadores, 2023

Ejercicio fiscal	Categoría del desempeño	Semaforización	Número de indicadores	Porcentaje de representación
2023	Planeación Deficiente	Morado	1	12.5%
	Muy Bueno	Verde	6	75%
	Regular	Amarillo	1	12.5%
	Pésimo	Naranja	0	0.0
	Crítico	Rojo	0	0.0
	Total			8

Fuente: PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos 2023.

Gráfica 7. Porcentaje de indicadores por nivel de cumplimiento, 2023



Fuente: PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos 2023.

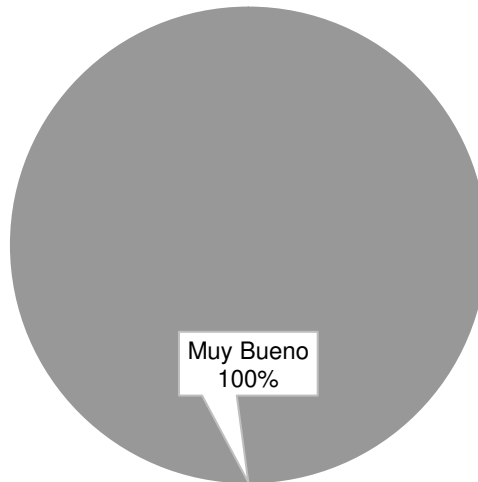
De manera general y derivado de la información proporcionada para el ejercicio fiscal 2022, de los 12 indicadores que corresponde a la MIR el Programa presupuestario consideró la aplicación de 6 indicadores en sus diferentes niveles, de los cuales todos presentaron un desempeño categorizado como “**muy bueno**” (verde).

Cuadro 14. Rango de cumplimiento y semaforización de indicadores Aplicados durante 2023.

Ejercicio fiscal	Categoría del desempeño	Semaforización	Número de indicadores	Porcentaje de representación
2022	Planeación Deficiente	Morado	0	0.0
	Muy Bueno	Verde	6	100%
	Regular	Amarillo	0	0.0
	Pésimo	Naranja	0	0.0
	Crítico	Rojo	0	0.0
	Total			6

Fuente: Formato PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores 2022 de Gestión o Estratégico

Gráfica 8. Porcentaje de indicadores por nivel de cumplimiento, 2022



■ Planeación Deficiente ■ Muy Bueno ■ Regular ■ Pésimo ■ Crítico

Fuente: PbRm-08b Ficha Técnica de Seguimiento de Indicadores de Gestión o Estratégicos 2022

A partir del análisis anterior, y considerando el desempeño de los indicadores considerados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se muestra un cumplimiento óptimo de las metas programadas durante el año 2023, lo ha permitido alcanzar los objetivos propuestos, lo que evidencia una gestión efectiva en la ejecución del Programa presupuestario evaluado.

A efecto de fortalecer con criterios de eficiencia y eficacia la operación del Programa presupuestario evaluado es importante para próximos ejercicios fiscales revisar la cantidad programada en las actividades

1.1: “Tasa de variación en los predios actualizados en el semestre”

2.1: “Tasa de variación en los registros de los padrones de cobro”

Buscando su cumplimiento dentro del rango permitido por la Semaforización de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México en un rango de + - 10% para evitar la innecesaria justificación de variaciones al término del ejercicio.

La revisión y ajuste en la formulación de metas para la integración del Anteproyecto de cada ejercicio fiscal considerando las proyecciones de cumplimiento, permitirá una planificación más precisa y alineada, optimizando así los resultados y asegurando que los objetivos del organismo se cumplan de manera adecuada y efectiva.

Resultados de las metas de actividad

Con la finalidad de identificar los resultados de las metas de actividad programadas para el ejercicio fiscal 2023, se presenta a continuación el análisis de cumplimiento al Programa Presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los Ingresos, cuyo desglose es:

Objetivo: *“Incluye acciones que permitan elevar la calidad, capacidad y equidad tributaria, con seguridad jurídica, transparencia y simplificación de trámites para el contribuyente, desarrollando un régimen fiscal que amplíe la base de contribuyentes e identificando las acciones de control para el cumplimiento de las obligaciones tributarias que eviten la elusión y evasión fiscal.”*⁶

Dependencia General: B03 Comercialización,

Dependencias auxiliares: B03 Comercialización, 202 Área de Padrones, Lecturas y Facturación, 205 Área de Ingresos, 215 Área de Atención a Usuarios, 216 Área de Comercialización y 223 Área de Control y Micro medición.

Derivado del análisis al Programa presupuestario evaluado, se identificó que su operación se dio a través del Proyecto presupuestario 010502020101 Captación y recaudación de ingresos, y con base al **Formato PbRM-08 c “Avance Trimestral de metas de actividad por proyecto”** se observa que para el ejercicio fiscal 2023 se establecieron 18 metas de, de las cuales para el cuarto trimestre (octubre-diciembre) de 2023, dieciséis de ellas presentaron un desempeño catalogado como *Muy bueno*. Cada una de las dependencias auxiliares mencionadas anteriormente presento su formato con sus metas de actividad y su avance acumulado anual.

El análisis de cumplimiento de metas por área auxiliar, que coadyuvan en el Programa presupuestario evaluado, se presenta de la siguiente manera:

La meta a cargo de la dependencia auxiliar *B03 Comercialización: Supervisar el cobro de por prestación de servicios, accesorios de derechos, productos y aprovechamientos*, presentó un avance calificado como *“muy bueno”* en relación con el rango de cumplimiento propuesto por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, con un porcentaje de 104.12%.

⁶ <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/qct/2022/octubre/oct101/oct101b.pdf>

La dependencia auxiliar 202 *Área de Padrones, Lecturas y Facturación* programó tres metas mismas que en cuanto a los resultados de evaluación se encuentran en un rango de cumplimiento del 100%, posicionándose en una categorización de “*muy bueno*”.

Para la dependencia auxiliar 205 *Área de Ingresos* se consideraron 5 metas en las que no se observan aspectos que pudieran representar observaciones, salvo la variación mínima en la *Actividad 01: Expedir constancias de no adeudo y no servicio*, que se encuentra dentro del rango permitido $\pm 10\%$, posicionándose en un rango de “*muy bueno*”.

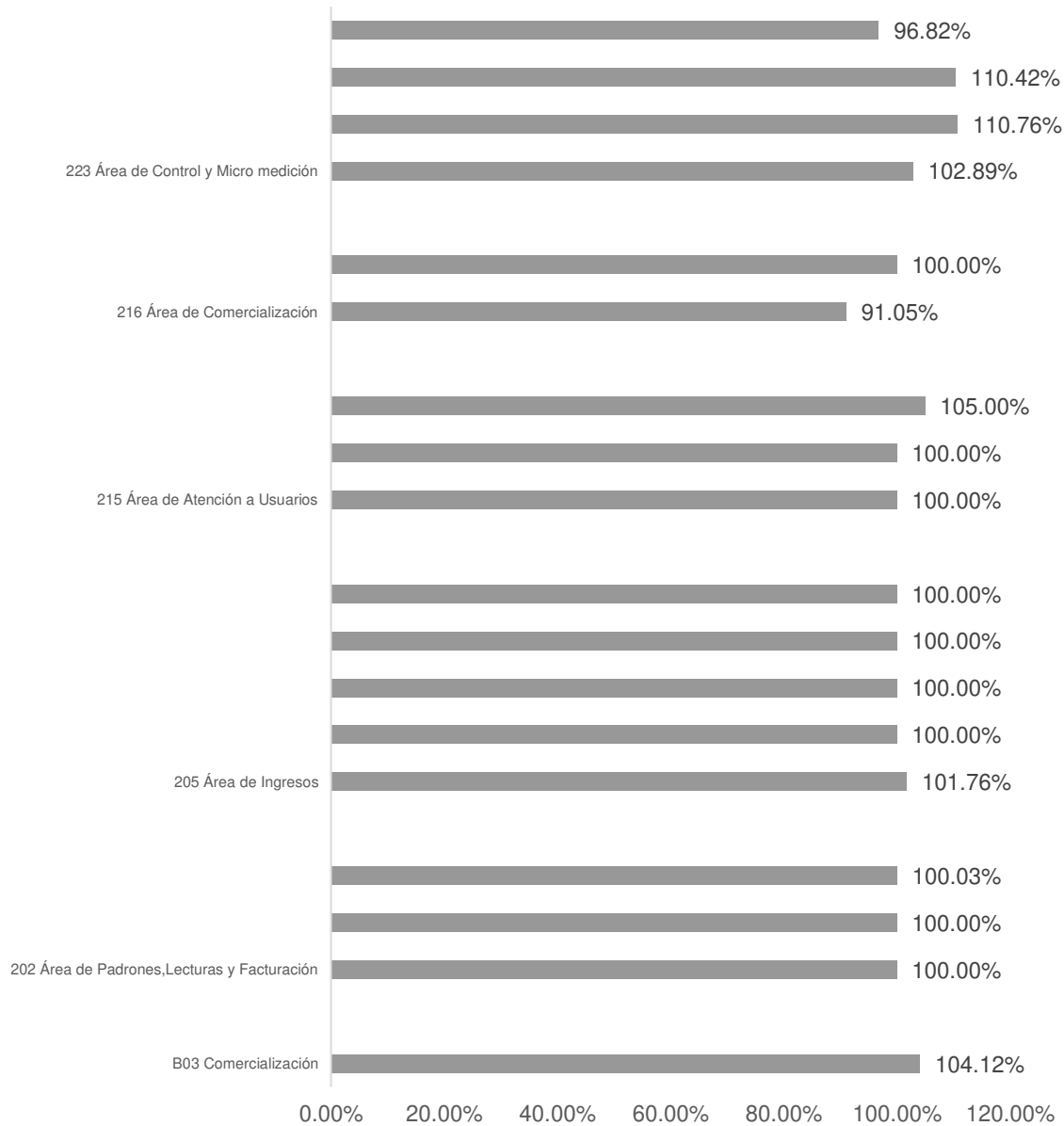
La dependencia auxiliar 215 *Área de atención a usuarios* programó tres metas mismas que en cuanto a los resultados de evaluación se encuentran en un rango de cumplimiento del 100%, posicionándose en una categorización de “*muy bueno*”.

El *Área de Comercialización* consideró 2 metas para el ejercicio 2023, *Ingresos por cobros de accesorios* en la que se obtuvo un avance acumulado anual de 91.05% y *Cajas móviles instaladas* presentando un avance de 100%, alcanzó una categorización de cumplimiento “*muy bueno*” de acuerdo con la semaforización.

Por último, las metas de la dependencia auxiliar 223 *Área de Control y Micro medición* se encuentra dentro del rango de $\pm 10\%$, lo cual dentro de la semaforización es considerado en el rango de “*muy bueno*”.

En términos generales las Dependencias auxiliares a cargo de las metas programáticas que corresponde operar al Programa presupuestario evaluado cumplieron en el rango de “*muy bueno*” de acuerdo al rango de semaforización propuesto por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México, lo que denota una gestión apropiada por parte de la Dirección de Comercialización.

Gráfica 9. Metas de Actividad - Área de Comercialización 2023



Fuente: Formato PbRM-08c c "Avance Trimestral de metas de actividad por proyecto". Proyecto 010502020101 Captación y recaudación de ingresos

3. Cobertura

Población Potencial

Se entiende por *población potencial* a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención⁷.

Con base en los datos de IGECM⁸ la población total del municipio de Toluca es de 910,608 habitantes de los cuales el 52.10% son mujeres y el 47.90% hombres. En cuanto a su distribución geográfica el 69% del total es urbana, 27% es semi urbana y 4% es rural.

Asimismo, según datos del AYST, en el territorio municipal existen 32 Comités de Agua que controlan directamente sus fuentes de abastecimiento, y asimismo el cobro de los servicios de dotación de agua potable, de los que no se cuenta con información sobre el número de población que atienden en su padrón de beneficiarios.

Población Objetivo

Entendida como la población que el Programa presupuestario **01050202 Fortalecimiento de los ingresos**, tiene planeado o programado atender. Con base en los registros del Sujeto Evaluado para este rubro se considera a las y los usuarios inscritos en el Padrón de Contribuyentes del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca expresados en número de servicios que para el año 2023 comprendieron **171,763 servicios** de los cuales **85,562 servicios** se presentan **sin adeudo (49.81%)**, y **86,201** se presentan **con adeudo (50.19%)**⁹. Este último porcentaje corresponde a la población sobre la que el programa focaliza sus esfuerzos.

⁷ CONEVAL. Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Diseño. Pag 18. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluaciones_Disenio.aspx

⁸ IGECM con información del Censo General de Población y Vivienda 2010 y 2020.

⁹ AYST, Dirección de Comercialización, Información proporcionada con respecto a los servicios de agua potable instalados en 2023.

Población Atendida

Corresponde a la población que se ha beneficiado de manera directa y/o indirecta con la implementación de las estrategias, líneas de acción y actividades específicas llevadas a cabo, con el propósito de dar cumplimiento al objetivo del Programa. A partir de la información proporcionada por el sujeto evaluado la población atendida es el número de servicios que se presentan sin adeudo en el periodo de análisis, año fiscal 2023 consistente en **85,562 servicios** se presentan sin adeudo, es decir el **49.81%** del total.

Análisis de la Cobertura

La cobertura del Programa se mide en función de la población beneficiada y/o atendida por la implementación de las acciones encaminadas a contribuir en el cumplimiento de su objetivo.

Cuadro 15. Cobertura del Programa presupuestario: 01050202 Fortalecimiento de los ingresos, 2022 vs 2023

Tipo de Población	Unidad de medida	2022	2023
Potencial (*)	Habitante	910,608	910,608
Objetivo	Servicio	223,010	171,763
Atendida*	Servicio	123,170	85,562
<u>P. A x 100</u>	%	55.23	49.81
P. O			

Nota: La población potencial esta expresada en número de habitantes y no de servicios. Se presenta como solo como referencia.
Fuente: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por la Dirección de Comercialización.

4. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora.

Como parte del Programa Anual de Evaluación 2023, el Programa presupuestario fue evaluado bajo la metodología de Evaluación de Procesos. Derivado de esta evaluación se obtuvieron 6 Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), los cuales se han atendido al 100%, cuyo desglose se detalla a continuación:

Cuadro 16. Aspectos Susceptibles de Mejora atendidos del PAE 2023

No.	Recomendación	Estatus		Justificación
		Atendido	No Atendido	
1	En los formatos PbRM de programación y calendarización de metas e indicadores presentar cantidades acordes con el comportamiento del programa, y con ello evitar la reconducción de metas. Considerado que el programa de condonación de adeudos permanecerá por lo menos hasta 2024, se recomienda efectuar proyecciones para que las cantidades programadas no presenten variaciones significativas (+ - 10%).	X		Durante el ejercicio fiscal 2023, se llevaron a cabo reconducciones a partir del tercer trimestre del año lo que permitió obtener un rango de cumplimiento al cierre del ejercicio entre los rangos de "muy bueno" y "regular" conforme al Rango de Cumplimiento y Semaforización propuesto por la Secretaría de Finanzas.
2	Mantener actualizadas las Cédulas de Trámites y Servicios REMTyS que corresponden a la Dirección de Comercialización, conforme a los programas de condonación y regularización de adeudos autorizados en cada ejercicio fiscal, y publicarlas en el apartado de Mejora Regulatoria de la página del AYST.	X		Se mantuvo congruencia con los porcentajes de condonación autorizados vía Gaceta del Gobierno Municipal y la actualización de las Cédulas de Trámites y Servicios REMTyS que corresponden a la Dirección de Comercialización.
3	Promover la capacitación del personal que atiende al público en la Dirección de Comercialización para mantener los estándares de adecuada prestación de servicios e información a los usuarios.		X	En entrevista con el Sujeto Evaluado se manifestó que el personal de la Dirección de Comercialización ha asistido a diversos programas de capacitación entre los que se encuentran los temas: Atención al público, Elaboración de informes y manejo de paquetería.
4	Registrar en una base de datos los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, preferentemente en una frecuencia mensual, y asimismo documentar las acciones de mejora realizadas.	X		Se inició la implementación de un registro digital con los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, y asimismo se implementó el Centro Integral de Atención Telefónica como canal de comunicación permanente.
5	Continuar anualmente con los ejercicios de evaluación del programa presupuestario a efecto de establecer referentes, y continuar avanzando en la atención de áreas de mejora y reforzamiento de las buenas prácticas.	X		En el Programa Anual de Evaluación 2024 se consideró la aplicación de la metodología Evaluación Específica de Desempeño (EED) al Programa presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los Ingresos.
6	Realizar estudios en el segmento de usuarios no domésticos (industrial, comercial y mixto) para proponer la ampliación de los beneficios de los programas de condonación en adeudos de años anteriores, en función de su impacto en la recaudación del AYST.	X		Como parte de los criterios de actualización del Programa de Condonación de Adeudos para el ejercicio fiscal 2023 se consideraron apoyos para los no domésticos (industrial, comercial y mixto) a efecto de fortalecer la recaudación.
Total de ASM		6		Total atendidos 100%

Fuente Elaboración propia a partir de información proporcionada por la Dirección de Comercialización de OAYST.

5. Conclusiones de la Evaluación

El Programa presupuestario **01050202 Fortalecimiento de los ingresos** forma parte de la estructura programática autorizada al Organismo de Agua y Saneamiento del Toluca (OAYST), Organismo Público Descentralizado que tiene como objeto el conservar, mejorar e incrementar los servicios de agua potable y alcantarillado en el Municipio de Toluca. Se ejecutó a través de la Dirección de Comercialización, área administrativa responsable de las atribuciones de cobro de los servicios que ofrece el AYST, que a su vez cuenta con 6 Dependencias auxiliares: B03 Comercialización, 202 Área de Padrones, Lecturas y Facturación, 205 Área de Ingresos, 215 Área de Atención a Usuarios, 216 Área de Comercialización y 223 Área de Control y Micro medición.

Para la presente evaluación se realizó un análisis al desempeño y avance de cumplimiento de los indicadores que conforman la MIR, y asimismo a las metas de actividad. En el ejercicio fiscal 2023, la operación programática se realizó mediante 1 proyecto, y 18 metas que presentaron un comportamiento “muy bueno” de acuerdo con el Rango de cumplimiento y semaforización de indicadores Aplicados durante 2023 por la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México.

El Programa presupuestario figura como una herramienta efectiva para alcanzar objetivos específicos y se observa alienado con planes y políticas de los tres órdenes de gobierno, por lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos para los que fue creado.

Por tratarse de un Programa indispensable del quehacer institucional, ha sido evaluado en los últimos ejercicios fiscales bajo 2 diferentes metodologías: Evaluación de Procesos como parte del PAE 2023 y Evaluación Específica de Desempeño (PAE 2024), que han permitido analizar sus componentes de operación, y de contribución a los objetivos sectoriales en materia de recaudación.

En cada uno de los referidos ejercicios de evaluación se han detectado Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que han sido atendidos en tiempo y forma, lo que ha dado como resultado el fortalecimiento de su operación. Resulta indudable que como resultado de dicha operación se han implementado de forma efectiva las campañas de condonación de adeudos reiteradas en cada ejercicio fiscal, buscando ampliar los beneficios a los diferentes tipos de usuarios de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.

Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas (Factores Internos)

- Existe un Programa de Condonación de Adeudos que cada año permite la regularización de contribuyentes la atención al rezago.
- Personal suficiente y comprometido para la operación del Programa presupuestario (Directivo y operativo).
- Unidades móviles y horarios ampliados para ampliar la atención a los contribuyentes.
- Sistema informático propio que permite interoperabilidad interna y toma de decisiones (Vital System).
- Existen Manuales de Procedimientos actualizados y acordes con la operación del Programa presupuestario.
- Existencia de un Programa de Capacitación para el personal de atención al público.

Oportunidades (Factores Externos)

- La gente de la tercera edad cuenta con una cultura de pago los primeros 3 meses del año.
- Se han ampliado los beneficios del Programa de Condonación de Adeudos a las industrias mediana y grandes.
- Los contribuyentes identifican que los mayores beneficios en el pago de servicios se aplican los primeros 3 meses del año fiscal.

Debilidades (Factores Internos)

- Los equipos de cómputo para la operación de las actividades administrativas requieren actualización de hardware y software.

Amenazas (Factores Externos)

- Crisis hídrica en el Valle de Toluca que afecta la percepción de los ciudadanos sobre los avances del Programa presupuestario.
- Termino de administración municipal y posible cambio de criterios para dar continuidad al Programa de Condonación de Adeudos.
- Leve aumento en el número de servicios con adeudo debido a la “crisis hídrica”

Hallazgos y Recomendaciones

No.	Hallazgos	Recomendación
1	La cobertura del Programa en 2023 fue del 49.81% (porcentaje 5.42% menor que en el ejercicio 2022).	Fortalecer las campañas y actividades de difusión y concientización para ampliar la cobertura del Programa proponiendo acciones dirigidas a las y los contribuyentes que presentan rezago.
2	El Programa Anual de Evaluación debe continuar fortaleciendo al Programa presupuestario.	Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora de la presente Evaluación mediante la celebración del Convenio de Atención y realizar un análisis de factibilidad para evaluar el Programa presupuestario bajo otra metodología para el Programa Anual de Evaluación 2025.
3	Algunos equipos de cómputo con el que labora el personal administrativo presentan grado de obsolescencia.	Realizar gestiones para actualizar el equipo de cómputo con que opera el personal de la Dirección de Comercialización.

Avances del Programa en el Ejercicio Fiscal Actual

El análisis a la cobertura de Programa presupuestario evaluado reflejó un decremento de 55.23% en 2022 a 49.81% en 2023, lo anterior debido a causas externas a su operación, ya que al acentuarse la “crisis hídrica” en el Valle de Toluca, ha impactado en Usuarios (contribuyentes), ya que en algunos casos a pesar de permanecer cumplidos no cuentan con el abasto o presión suficiente en la red de abastecimiento, derivado de los problemas con el Sistema Cutzamala que está integrado por presas de almacenamiento y derivadoras, así como macro plantas de bombeo y canales abiertos que involucran a los Estados de México, Michoacán y a la CDMX.

El Sistema Cutzamala ha sido uno de los puntos centrales de la conversación sobre la crisis de agua que se vive en la Ciudad de México y el Estado de México. Y es que este sistema hídrico es de vital importancia para abastecer de líquido a el área mencionada; sin embargo, su bajo nivel y la falta de lluvia en la región, preocupan a expertos y repercuten en los aspectos recaudatorios que opera el Programa presupuestario evaluado.

No obstante, lo anterior, destacan los esfuerzos institucionales por difundir los beneficios del Programa de Condonación de Adeudos, y de motivar a los usuarios (contribuyentes) a regularizar su situación, destacan en este tema:

1. El uso de redes sociales verificadas para el OAYST que han permitido difundir los beneficios del Programa de Condenación de Adeudos a los diferentes tipos de usuarios: Doméstico, Comercial y Mixto.
2. La implementación de las “cajas recaudadoras”, y la ampliación de horarios en la Oficina Comercial de Av. 1. de mayo, en las 4 Agencias Comerciales, y la Tesorería Municipal (los primeros 3 meses del año).
3. El servicio gratuito de Pipas a los contribuyentes cumplidos.

Programa Municipal de Condonación Parcial en el Pago por Concepto de Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (2023).



← Organismo Agua y Saneami... Q

Realizamos la distribución de agua potable GRATUITAMENTE en diversas zonas que han sido afectadas con el desabasto hídrico causado por la reducción constante del Sistema Cutzamala.

Estamos atentos a tus reportes en nuestros medios de contacto:
Llamadas: 722 275 5700.
WhatsApp: 729 110 2180.



Consideraciones sobre la evolución del presupuesto

En ejercicio de sus atribuciones en materia de Transparencia y Rendición de Cuentas, los entes Gubernamentales que ejercen recursos públicos, requieren implementar sistemas ágiles ofrecer información oportuna sobre el desempeño en la ejecución de los Programas presupuestarios, lo que permite identificar la dinámica de cómo se ha destinado el uso de los recursos públicos para contribuir a lograr sus objetivos, para los cuales fue creado.

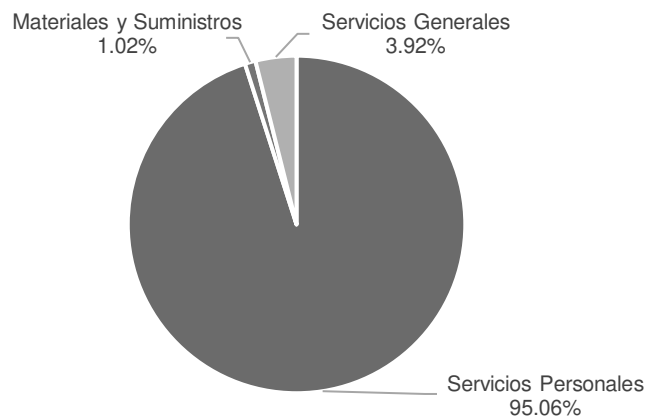
Los gastos incurridos en el Programa presupuestario **01050202 Fortalecimiento de los Ingresos**, se registraron en el *Avance Presupuestal de Egresos Anual del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023*. El presupuesto ejercido por el programa en el ejercicio fiscal 2023, ascendió a **\$6,751,243.91 (Seis millones setecientos cincuenta y un mil doscientos cuarenta y tres pesos 91/100 M.N)**, distribuidos en los capítulos de gasto que se muestran a continuación:

Cuadro 17. Distribución del Presupuesto ejercido por el Programa presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los ingresos.

Capítulo	Concepto	Presupuesto ejercido	%
1000	Servicios Personales	\$6,417,550.95	95.06
2000	Materiales y Suministros	\$69,084.52	1.02
3000	Servicios Generales	\$264,608.44	3.92
Total		\$6,751,243.91	100

Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Anual del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023.

Gráfica 10. Distribución del Presupuesto ejercido por el Programa presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los ingresos.



Fuente: Avance Presupuestal de Egresos Anual del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023.



En términos generales la asignación del presupuesto asignado y ejercido al Programa presupuestario evaluado ha facilitado su operación bajo criterios de eficacia, lo que también le ha permitido afrontar los retos recaudatorios como lo son las campañas de condonación de adeudos efectivamente implementadas que han tenido un impacto positivo en las finanzas del OAYST.

Finalmente se pudo constatar que no recibe asignaciones presupuestales de otros programas o partidas de ámbitos de gobierno (federal, estatal o municipal) con los que tiene similitud.

Ver Anexo 3. Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación

Fuentes de Información

- Ayuntamiento Constitucional de Toluca. Bando Municipal 2023.
- Ayuntamiento Constitucional de Toluca. Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024.
- Ayuntamiento Constitucional de Toluca, Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, información de gabinete, año fiscal 2023.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 134.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Artículo 129 fracción III, párrafo tercero.
- Gobierno de México. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Gobierno del Estado de México, Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2023. Secretaría de Finanzas, Gaceta de Gobierno, 19 de octubre de 2022. México.
- Gobierno del Estado de México. Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal (SEGEMUN), 2022. Secretaría de Finanzas, Gaceta de Gobierno, 10 de octubre de 2022. México
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Censo de Población y Vivienda 2020.

Datos del proveedor adjudicado o la Unidad Evaluadora

Nombre de la instancia evaluadora	Proesa Consultores en Gobierno S.C.
Nombre del coordinador de la evaluación	M.H.P. Roberto Luis Alva Díaz M.P.P. Rubén Quiroz García
Colaboradores:	M.C.S. Diana Luna García L.P.T. Daniela Nava Zamacona L.P.T Rosaura Guadalupe Servín García
Titular de la unidad administrativa interna responsable de dar seguimiento a la evaluación	Lic. Mauricio Cruz Jiménez, Jefe del Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad
Titular de la unidad administrativa responsable del Programa presupuestario evaluado	Arq. Adriana Itzel Gutiérrez Nash Directora de Comercialización
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Adjudicación Directa
Fondo o Fuente de Financiamiento:	Recursos propios

Anexos

Anexo 1. Matriz para Indicadores para Resultados (MIR)

Objetivo o resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación	Supuestos
	Nombre	Fórmula	Frecuencia y Tipo		
Fin					
Contribuir a fortalecer la estructura del ingreso municipal a través de un programa de fortalecimiento recaudatorio que incremente los ingresos propios municipales.	Tasa de variación de los ingresos propios municipales.	$((\text{Monto de Ingresos propios municipales del año actual} / \text{Total de Ingresos propios municipales del año anterior}) - 1) * 100$	Anual Estratégico	Estados Comparativos de Ingresos.	N/A
Propósito					
Los ingresos propios municipales incrementan su estructura porcentual con respecto al total de los ingresos municipales.	Tasa de variación de los recursos propios del municipio sin considerar participaciones.	$((\text{Recursos propios del municipio sin considerar participaciones del año actual} / \text{Recursos Propios del municipio sin considerar participaciones del año anterior}) - 1) * 100$	Anual Estratégico	Estados Comparativos de Ingresos.	Las condiciones económicas a nivel estatal, nacional e internacional son favorables lo que lleva a que los contribuyentes realicen sus pagos.
Componentes					
1. Programa de fortalecimiento a la recaudación corriente aplicado.	Tasa de variación de la recaudación corriente.	$((\text{Monto de recaudación corriente obtenida en el trimestre del año actual} / \text{Total de recaudación corriente obtenida en el trimestre del año anterior}) - 1) * 100$	Trimestral Gestión	Estados Comparativos de Ingresos.	Las condiciones económicas a nivel estatal, nacional e internacional son favorables lo que lleva a que los contribuyentes realicen sus pagos.
2. Programa de regularización de los contribuyentes aplicado.	Tasa de variación del monto de ingresos por cobro de accesorios.	$((\text{Monto de ingresos por cobro de accesorios en el trimestre actual} / \text{Monto de ingresos por cobro de accesorios en el trimestre anterior}) - 1) * 100$	Trimestral Gestión	Reporte emitido por Sistema contable.	Las condiciones económicas a nivel estatal, nacional e internacional son favorables lo que lleva a que los contribuyentes realicen sus pagos.
Actividades					
1.1. Actualización de los valores catastrales y factores de incremento en el sistema de cobro.	Tasa de variación en los predios actualizados en el semestre.	$((\text{Número de predios actualizados en el semestre actual} / \text{Total de predios actualizados en el semestre anterior}) - 1) * 100$	Semestral Gestión	Reporte emitido por sistema de gestión catastral y sistema de recaudación local.	Los propietarios de predios identificados acuden a realizar los pagos para regularizar sus predios.
1.2. Difusión masiva de los apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago puntual.	Porcentaje de campañas de difusión de los apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago puntual efectuadas.	$(\text{Número de campañas de difusión de los apoyos, subsidios fiscales y exhortación al pago puntual efectuadas} / \text{Campañas de difusión programadas}) * 100$	Trimestral Gestión	Registro de campañas efectuadas.	La ciudadanía asiste a las campañas de difusión realizadas en territorio municipal.
1.3. Suscripción de los convenios con el gobierno estatal para el cobro de ingresos municipales.	Porcentaje de convenios suscritos con el gobierno estatal para el cobro de ingresos municipales.	$(\text{Convenios vigentes suscritos con el gobierno del Estado} / \text{Convenios susceptibles de firmar con el Gobierno del Estado}) * 100$	Trimestral Gestión	Convenios firmados.	Los participantes en el convenio están de acuerdo con su contenido y alcance.
1.4. Instalación de cajas móviles.	Tasa de variación de las cajas móviles instaladas.	$((\text{Número de cajas móviles instaladas en el ejercicio fiscal actual} / \text{Total de cajas móviles instaladas en el ejercicio fiscal anterior}) - 1) * 100$	Trimestral Gestión	Registros administrativos.	Los ciudadanos asisten a las cajas móviles a realizar el pago de sus contribuciones.
2.1. Actualización de los padrones de cobro.	Tasa de variación en los registros de los	$((\text{Número de registros en los padrones del trimestre del año actual} / \text{Total de registros en los padrones}) - 1) * 100$	Trimestral Gestión	Reporte emitido por el sistema de cobro local.	Las condiciones económicas a nivel estatal, nacional e internacional son

	padrones de cobro.	del trimestre del año anterior)-1) *100			favorables para el desarrollo y lleva a que los contribuyentes realicen sus pagos.
2.2. Determinación de contribuyentes morosos, omisos y remisos	Tasa de variación del número de contribuyentes detectados en situación fiscalizable.	((Número de contribuyentes detectados en situación fiscalizable del trimestre actual/Total de contribuyentes detectados en situación fiscalizable en trimestre anterior)-1) *100	Trimestral Gestión	Registros administrativos.	Autoridades municipales otorgan su visto bueno a las actividades de fiscalización.
2.3. Expedición y entrega de invitaciones de pago a contribuyentes morosos, omisos y remisos detectados.	Porcentaje de invitaciones de pago a contribuyentes morosos, omisos y remisos detectados.	(Número de invitaciones de pago a contribuyentes morosos, omisos y remisos entregadas/Total de invitaciones expedidas) *100	Trimestral Gestión	Copia de las invitaciones emitidas. Acuses de recibo de las notificaciones.	Los domicilios fiscales de los ciudadanos coinciden con la información registrada y reciben su invitación.
2.4. Recuperación de créditos fiscales a través de tesorería.	Porcentaje de créditos fiscales recuperados.	(Número de créditos fiscales recuperados/ Total de créditos fiscales determinados) *100	Trimestral Gestión	Registros administrativos de las Pólizas de ingresos. Reportes emitidos por el sistema contable.	Las condiciones económicas a nivel estatal, nacional e internacional son favorables para el desarrollo y lleva a que los contribuyentes realicen sus pagos.

Fuente: Metodología para la Construcción y Operación del Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal, Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus Municipios, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", Gobierno del Estado Libre y Soberano de México, de fecha 10 de octubre de 2022, Primera Sección, Tomo CCXIV No. 66. Pág. 348-349

Anexo 2. Vinculación con el Sistema Nacional de Planeación

En cuanto a la vinculación del Programa presupuestario *01050202 Fortalecimiento de los ingresos* con el Sistema Nacional de Planeación, se muestra una estrecha relación con el **Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024** a través de su *Objetivo 3.4 Propiciar un ambiente de estabilidad macroeconómica y finanzas públicas sostenibles que favorezcan la inversión pública y privada*. Así como con sus estrategias *3.4.1, 3.4.2 y 3.4.4* enfocadas a la implementación de una política fiscal que permita incrementar la recaudación de impuestos y mejorar las finanzas públicas.

En el ámbito estatal, el **Plan de Desarrollo del Estado de México 2023 – 2029** en su *Eje 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo “Estado de derecho y austeridad”* se plantea a partir de su apartado *c. Transparencia y rendición de cuentas* el *Objetivo 1.3 Promover un gobierno honesto, transparente, responsable y austero, que rinda cuenta claras, a partir de la utilización eficaz y eficiente de los recursos públicos* así como su *Estrategia 1.3.1 y Líneas de Acción 1.3.1.1, 1.3.1.3 y 1.1.3.4*, en las que se menciona el implementar políticas públicas en materia fiscal y hacendaria que eleven la recaudación estatal y municipal y doten de disciplina fiscal al estado y sus municipios, así como la adopción del uso de nuevas tecnologías para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes.

De igual forma, el **Plan Municipal de Desarrollo de Toluca 2022 – 2024** presenta en su *Eje Transversal 2 Gobierno moderno, capaz y responsable, Tema: Finanzas públicas sanas*, la vinculación y alineación estratégica para el *Subtema: Sistema de recaudación y padrón de contribuyentes* el cual presenta el *Objetivo 2.7: Mantener actualizado el padrón de contribuyentes para que sea una base confiable de recaudación*, así como su *Estrategia 2.7.3. Mejorar el sistema de recaudación para beneficio de la sociedad* y sus 3 líneas de acción que van orientadas a realizar acciones enfocadas a mejorar los sistemas de recaudación para garantizar el cumplimiento de obligaciones de los contribuyentes e incrementar y eficientar la recaudación de ingresos.

Por otra parte, a través del Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024 se observa una vinculación de manera directa del Programa presupuestario 01050202 *Fortalecimiento de los ingresos* con la **Agenda 2030**¹⁰, específicamente con los **Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS): 8. Trabajo decente y crecimiento económico, 16 Paz y justicia y 17 Alianzas para lograr los objetivos**

De esta manera es posible concluir que el Programa presenta una sólida vinculación con objetivos de los distintos órdenes de gobierno, demostrando la importancia de coordinar acciones para fomentar una cultura tributaria que impacte de manera positiva en la recaudación y fortalezca el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes del municipio de Toluca.

Vinculación con el Sistema Nacional de Planeación Democrática 2024

Pilar o eje transversal PND	Objetivo PND 2019-2024	Eje transversal PDEM	Objetivo PDEM 2023-2029	Pilar o eje transversal PDM 2022-2024	Tema de desarrollo del PDM 2022-2024	Estrategias PDM 2022-2024	Líneas de acción PDM 2022-2024	Objetivo de Programa Presupuestario
Eje General IV.3 Desarrollo Económico	Objetivo 3.4 Propiciar un ambiente de estabilidad macroeconómica y finanzas públicas sostenibles que favorezcan la inversión pública y privada.	Eje 1. Cero corrupción y gobierno del pueblo y para el pueblo "Estado de derecho y austeridad"	Objetivo 1.3 Promover un gobierno honesto, transparente, responsable y austero, que rinda cuentas claras, a partir de la utilización eficaz y eficiente de los recursos públicos Estrategia 1.3.1 Desarrollar políticas públicas transparentes en materia fiscal	XI. Eje Transversal 2 Gobierno moderno, capaz y responsable	Tema XI.V Finanzas Públicas Sanas	Objetivo 2.7: Mantener actualizado el padrón de contribuyentes para que sea una base confiable de recaudación	1. Implementar el uso de una web service que permita actualizar el tiempo real los padrones y ver reflejado el pago de un servicio desde cualquier área administrativa del ayuntamiento. 2. Fomentar convenios de pago acordes a la capacidad del contribuyente,	Incluye acciones que permitan elevar la calidad, capacidad y equidad tributaria, con seguridad jurídica, transparencia y simplificación de trámites para el contribuyente, desarrollando un régimen fiscal que amplíe la base de contribuyentes e intensificando las acciones de control para el cumplimiento de las obligaciones

¹⁰ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Pilar o eje transversal PND	Objetivo PND 2019-2024	Eje transversal PDEM	Objetivo PDEM 2023-2029	Pilar o eje transversal PDM 2022-2024	Tema de desarrollo del PDM 2022-2024	Estrategias PDM 2022-2024	Líneas de acción PDM 2022-2024	Objetivo de Programa Presupuestario
			<p>y hacendaria que fomenten el desarrollo económico y social, así como la sostenibilidad de la deuda pública.</p> <p>Líneas de Acción: 1.3.1.1 Ampliar y mejorar los programas fiscales que eleven la recaudación estatal y municipal y doten de disciplina fiscal al estado y sus municipios, en coordinación con los tres órdenes de gobierno. 1.3.1.3 Facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y de la hacienda pública, a través de un gobierno digital y el uso de tecnologías de la información. 1.3.1.4 Lograr ahorros sustanciales de los recursos de los contribuyentes bajo el principio de austeridad republicana.</p>			Estrategia 2.7.3. Mejorar el sistema de recaudación para beneficio de la sociedad	<p>para facilitar el pago oportuno.</p> <p>3. Evaluar proyectos de sistematización de procesos que puedan ayudar a mantener un sistema de recaudación más eficiente.</p>	tributarias que eviten la elusión y evasión fiscal.

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, Plan de Desarrollo del Estado de México 2023-2029 y Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024.

Anexo 3. Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación

Capítulo	Partida	Concepto	Presupuesto ejercido
			2023
1000	Servicios Personales		6,417,550.95
	1131	Sueldo base	2,182,015.53
	1211	Honorarios asimilables al salario	1,208,476.29
	1311	Prima por años de servicio	94,469.00
	1321	Prima vacacional	199,176.57
	1322	Aguinaldo	470,664.11
	1324	Vacaciones no disfrutadas por finiquito	
	1341	Compensación por recaudación	248,581.22
	1345	Gratificación	1,016,141.48
	1347	Gratificación por productividad	
	1412	Aportaciones de servicio de salud	340,261.10
	1413	Aportaciones al sistema solidario de reparto	252,473.40
	1414	Aportaciones del sistema de capitalización individual	56,039.68
	1415	Aportaciones para financiar los gastos generales de administración	29,773.00
	1416	Aportaciones para riesgo de trabajo	173,567.28
	1541	Becas para hijos de trabajadores sindicalizados	15,085.00
	1542	Días cívicos y económicos	11,700.00
	1544	Día del maestro y del servidor público	15,200.00
	1546	Otros gastos derivados de convenio	34,287.29
1595	Despesa	69,640.00	
2000	Materiales y suministros		69,084.52
	2111	Materiales y útiles de oficina	0.00
	2112	Enseres de oficina	1,190.00
	2141	Materiales y útiles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos	
	2161	Material y enseres de limpieza	
	2471	Artículos metálicos para la construcción	
	2491	Materiales de construcción	
	2561	Fibras sintéticas, hules, plásticos y derivados	
	2611	Combustibles, lubricantes y aditivos	36,705.02
	2711	Vestuario y uniformes	
	2731	Artículos deportivos	31,189.50
	2911	Refacciones, accesorios y herramientas	
2921	Refacciones y accesorios menores de edificios		
3000	Servicios Generales		264,608.44
	3111	Servicios de energía eléctrica	10,066.04
	3141	Servicios de telefonía convencional	
	3171	Servicios de acceso a Internet	10,811.76
	3231	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	36,000.00
	3451	Seguros y fianzas	16,654.92
	3551	Reparación y mantenimiento de vehículos terrestres, aéreos y lacustres	16,206.44
	3590	Servicios de jardinería y fumigación	
	3591	Servicios de fumigación	
	3922	Otros impuestos y derechos	5,004.18
	3982	Impuesto sobre erogaciones por remuneraciones al trabajo personal	166,270.93
3992	Gastos de servicios menores	3,594.17	
T o t a l			6,751,243.91

Fuente: Organismo Público Descentralizado Agua y Saneamiento de Toluca, 2019-2023.

Anexo 4. Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación

1. Descripción de la evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Específica de Desempeño del Programa presupuestario 01050202 Fortalecimiento de los ingresos - Proyecto 010502020101 Captación y recaudación de ingresos	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 01/07/2024	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 30/09/2024	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Mauricio Cruz Jiménez	Unidad Administrativa: Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad
1.5 Objetivo general de la evaluación: Realizar una valoración sintética al desempeño del Programa presupuestario seleccionado durante un ejercicio fiscal, en este caso enero – diciembre 2023, considerando una síntesis de su implementación y eficacia.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Reportar los resultados y productos del programa evaluado durante el ejercicio fiscal 2023, 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) 2023, 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. 	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Específica de Desempeño	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios <input checked="" type="checkbox"/> Entrevistas <input checked="" type="checkbox"/> Formatos <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: Investigación documental y de campo con base en los Términos de Referencia de la Evaluación de Específica de Desempeño del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.	

2. Principales Hallazgos de la evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- La cobertura del Programa en 2023 fue del 49.81% (porcentaje 5.42% menor que en el ejercicio 2022).
- El Programa Anual de Evaluación debe continuar fortaleciendo al Programa presupuestario.
- Algunos equipos de cómputo con el que labora el personal administrativo presentan grado de obsolescencia.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

- Existe un Programa de Condonación de Adeudos que cada año permite la regularización de contribuyentes la atención al rezago.
- Personal suficiente y comprometido para la operación del Programa presupuestario (Directivo y operativo).
- Unidades móviles y horarios ampliados para ampliar la atención a los contribuyentes.
- Sistema informático propio que permite interoperabilidad interna y toma de decisiones (Vital System).
- Existen Manuales de Procedimientos actualizados y acordes con la operación del Programa presupuestario.
- Existencia de un Programa de Capacitación para el personal de atención al público

2.2.2 Oportunidades:

- La gente de la tercera edad cuenta con una cultura de pago los primeros 3 meses del año.
- Se han ampliado los beneficios del Programa de Condonación de Adeudos a las industrias mediana y grandes.
- Los contribuyentes identifican que los mayores beneficios en el pago de servicios se aplican los primeros 3 meses del año fiscal.

2.2.3 Debilidades:

- Los equipos de cómputo para la operación de las actividades administrativas requieren actualización de hardware y software.

2.2.4 Amenazas:

- Crisis hídrica en el Valle de Toluca que afecta la percepción de los ciudadanos sobre los avances del Programa presupuestario.
- Termino de administración municipal y posible cambio de criterios para dar continuidad al Programa de Condonación de Adeudos.
- Leve aumento en el número de servicios con adeudo debido a la “crisis hídrica”.

3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

- En el ejercicio fiscal 2023, la operación programática se realizó mediante 1 proyecto, y 18 metas que presentaron un comportamiento “muy bueno”.
- Se han detectado Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) que han sido atendidos en tiempo y forma, lo que ha dado como resultado el fortalecimiento de su operación.
- El Programa presupuestario figura como una herramienta efectiva para alcanzar objetivos específicos y se observa alienado con planes y políticas de los tres órdenes de gobierno, por lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos para los que fue creado.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- 1.- Fortalecer las campañas y actividades de difusión y concientización para ampliar la cobertura del Programa proponiendo acciones dirigidas a las y los contribuyentes que presentan rezago.
- 2.- Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora de la presente Evaluación mediante la celebración del Convenio de Atención y realizar un análisis de factibilidad para evaluar el Programa presupuestario bajo otra metodología para el Programa Anual de Evaluación 2025.
- 3.- Realizar gestiones para actualizar el equipo de cómputo con que opera el personal de la Dirección de Comercialización.

4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

M.A.P Rubén Quiroz García.
M.H.P Roberto Luis Alva Díaz.

4.2 Cargo: Evaluadores

4.3 Institución a la que pertenece: Proesa Consultores en Gobierno

4.4 Principales colaboradores:

M.C.S. Diana Luna García
Rosaura Guadalupe Servín García

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: proesaconsultores@gmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada): 722 2234569

5. Identificación del (los) programa(s)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): 01050202 Fortalecimiento de los ingresos	
5.2 Siglas: N/A	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input type="checkbox"/>	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input type="checkbox"/> Local <input checked="" type="checkbox"/>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): Dirección de Comercialización	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Teléfono: 722 2755700 ext5100 Correo electrónico: comercializacion@ayst.gob.mx	
Nombre: Arq. Adriana Itzel Gutiérrez Nash	Unidad Administrativa: Dirección de Comercialización

6. Datos de Contratación de la Evaluación	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres <input type="checkbox"/> 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input type="checkbox"/>	
6.1.4 Licitación Pública Internacional <input type="checkbox"/> 6.1.5 Otro: (Señalar)	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección de Administración y Finanzas	

7. Difusión de la evaluación	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: https://www.ayst.gob.mx/portal2/transparencia-fiscal_2022-2024-v7-2-2/	
7.2 Difusión en internet del formato: https://www.ayst.gob.mx/portal2/transparencia-fiscal_2022-2024-v7-2-2/	



Ayuntamiento de Toluca
2022 - 2024



Agua y Saneamiento de Toluca
2022 - 2024