



Agua y Saneamiento de Toluca
2022 - 2024

TOLUCA

LLENA DE VIDA



AGUA Y SANEAMIENTO
DE TOLUCA



Agua y Saneamiento de Toluca

Programa Anual de Evaluación 2022 Evaluación de Consistencia y Resultados

Programa presupuestario:
02010301 Manejo de aguas residuales,
drenaje y alcantarillado

Proyecto:
020103010202 Operación y mantenimiento de
infraestructura para tratamiento de aguas residuales

Sujeto Evaluado:
Dirección de Operación



PROESA

Proyectos Estratégicos y Soluciones Administrativas S.C.

Contenido

Introducción	2
Objetivos de la Evaluación	3
Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.....	4
Conclusiones	5
Recomendaciones por Etapa de Evaluación.....	7
Valoración Final del Programa.....	9
Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora	10

Introducción

El objetivo de la evaluación es revisar el cumplimiento de los objetivos, metas y acciones de los programas presupuestarios y sus proyectos, para corregirlos, modificarlos o reorientarlos a fin de revertir con mayor eficiencia la problemática para los que fueron creados.

En este sentido y como parte del **Programa Anual de Evaluación 2022 (PAE) del Organismo Público de Agua y Saneamiento de Toluca, México** se realizó la evaluación del Programa presupuestario: **02010301 Manejo de aguas residuales, drenaje y alcantarillado** a través de su proyecto: **020103010202 Operación y mantenimiento de infraestructura para tratamiento de aguas residuales.**

La evaluación se realizó de manera externa y con base en la metodología de Consistencia y Resultados (CyR), que establecen los Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

El propósito del trabajo se orientó al análisis del diseño, operación y medición de los resultados del proyecto presupuestario, identificando áreas de mejora en cada uno de los aspectos analizados.

A través del desarrollo de 51 preguntas, se realizó una investigación de gabinete que integró los resultados de cada reactivo en los diferentes apartados y permitió obtener una valoración, así como una serie de recomendaciones para las y los responsables del programa y su proyecto.

El presente **Informe de Resultados** contempla una valoración general, así como un apartado de conclusiones y recomendaciones, que corresponde a una serie de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), que deberán ser consideradas por las y los responsables del programa.

Con este trabajo, se espera mejorar la gestión y orientación para resultados del programa en su vertiente de tratamiento de aguas residuales, además de atender los requerimientos establecidos por la legislación aplicable en materia de evaluación y rendición de cuentas.

Temas de la Evaluación de Consistencia y Resultados

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL
Diseño	1-13	13
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9
Cobertura y Focalización	23-25	3
Operación	26-42	17
Percepción de la Población Atendida	43	1
Medición de Resultados	44-51	8
Total		51

Fuente: CONEVAL (2021). Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados.
 Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/evaluacion_consistencia_resultados.aspx

Objetivos de la Evaluación

Objetivo General:

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa presupuestario *02010301 Manejo de aguas residuales, drenaje y alcantarillado*, a través de su proyecto: *020103010202 Operación y mantenimiento de infraestructura para tratamiento de aguas residuales*, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

Objetivos Específicos:

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

Alcances

Identificar hallazgos y recomendaciones a partir del análisis de la congruencia del diseño del programa presupuestario **02010301 Manejo de aguas residuales, drenaje y alcantarillado a través de su proyecto: 020103010202 Operación y mantenimiento de infraestructura para tratamiento de aguas residuales**, a partir de un análisis de gabinete con base en la normatividad del Programa, así como de la información disponible sobre la cobertura del programa a la fecha de realización de la evaluación.

Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> La problemática que busca resolver el programa está documentada en instrumentos oficiales como el Plan de Desarrollo Municipal a través de información general. El programa demostró contar con Manuales de Organización y Procedimientos, así como Reglamento Interno para orientar su actuación de manera fundamentada, asimismo los instrumentos presentan relación con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Se cuenta con un Programa Anual, conformado por los formatos del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM), que establecen las metas de manera trimestral y son resultado de un proceso de planeación institucional. Se cuenta con 8 "Fichas técnicas de informe de indicadores estratégicos o de gestión 2021" que reportan el porcentaje de avance de los indicadores de "servicio" y "gestión" con respecto a sus metas. 	<ul style="list-style-type: none"> El programa establece sus metas a través del Programa Anual conformado por los formatos PbRM, donde se plasman los objetivos, estrategias, metas de actividad de acuerdo con las prioridades del PDM. Se implementan sistemas informáticos para realizar la planeación presupuestaria y dar seguimiento de la consecución de metas tanto de la MIR como de las metas de actividad por proyecto presupuestario. Se cuenta con registros de los beneficiarios del programa a través de los procedimientos basados en hojas electrónicas. Los resultados de la evaluación al programa presupuestal Manejo de aguas residuales, drenaje y alcantarillado, establecen un referente para mejorar la operación del programa con enfoque a resultados.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> El 30% de las Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2021, no cuentan con registro de información mínima necesaria para identificar el progreso de las metas anuales. El programa presupuestario, no ha sido sometido a evaluación externa, al menos en los últimos 3 años, por tanto, no se identifica información relacionada con informes de resultados, hallazgos o Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM). Considerando a la población atendida, respecto a la población objetivo, el programa registra una cobertura baja en proporción, debido a la poca capacidad de tratamiento de aguas residuales de las plantas en operación. En el programa no se identifica la documentación de los resultados de los indicadores a nivel de Fin y Propósito de la MIR 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> La falta de información sobre el monitoreo de las metas de los indicadores de la MIR, podría generar observaciones por parte del Órgano de Fiscalización. De continuar con una baja cobertura del servicio de tratamiento de aguas residuales, podrían originarse problemas de afectación de los cuerpos hídricos, así como el desarrollo de enfermedades infecciosas en la población, todo ello con la posibilidad de generar descontento social. Desde su creación, el programa evaluado carece de datos e indicadores sobre la percepción del usuario que proporcione elementos para orientar la toma de decisiones. El programa evaluado ha operado por varios ejercicios fiscales careciendo de evaluaciones al mismo.

Conclusiones

Diseño

La problemática que busca atender el programa se encuentra documentada en el Plan de Desarrollo Municipal y en el Plan Municipal de Desarrollo Urbano y hace referencia a la necesidad de brindar el tratamiento de las aguas residuales vertidas en la red de drenaje municipal, así como a la falta de funcionamiento de algunas de las plantas de tratamiento a cargo del Organismo Público.

Se cuenta con Manuales de Organización y Procedimientos, así como Reglamento Interno del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, lo cual fundamenta las atribuciones y funciones del Sujeto Evaluado.

Para monitorear las actividades, se implementa la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) retomada del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal vigente y se implementan Fichas Técnicas de Seguimiento trimestral, aunque se identificó que el 30% de las mismas carecen de información suficiente.

Planeación y Orientación a Resultados

Se cuenta con un Programa Anual, conformado por los formatos del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) 2021, que establecen las metas de actividades distribuidas por trimestres y son resultado de un proceso de planeación institucional. Sin embargo, no se cuenta con un programa integral que reúna un diagnóstico, el apartado estratégico, la presupuestación y monitoreo de las acciones en materia de tratamiento de aguas residuales.

Cobertura y Focalización

El programa cuenta con información oficial para identificar a su población potencial y objetivo, a través del Censo General de Población y Vivienda 2020 (INEGI), sin embargo, no se encuentran definidas dentro de un solo documento.

Por otra parte, la población atendida con el servicio de tratamiento de aguas residuales es del 25.6%, representando una cobertura por la limitada capacidad de tratamiento las plantas, pues de las 12 plantas existentes a cargo del Organismo Público únicamente 2 plantas operan adecuadamente.

Operación

El programa opera el trámite de; *Otorgamiento de permiso de descarga de aguas residuales no domésticas*, el cual se fundamenta en el Manual de Procedimientos del Organismo y presenta procesos definidos para la recepción de solicitudes, seguimiento y entrega del permiso para las y los usuarios. En este tema, se demostró que se han implementado acciones de simplificación administrativa y hacer más eficiente el tiempo de respuesta siempre y cuando el solicitante cumpla con los requisitos.

Percepción de la Población Atendida

Desde su creación, el proyecto evaluado carece de datos e indicadores sobre la percepción de sus usuarios y que proporcione elementos para orientar la toma de decisiones, pues no se cuenta con un formato o instrumento para recabar la opinión o grado de satisfacción de las y los beneficiarios del trámite de *Otorgamiento de permiso de descarga de aguas residuales no domésticas*.

Por tanto, ha resultado recomendable implementar mecanismos para recabar la opinión de la población atendida a través de encuestas digitales o de forma física.

Medición de Resultados

No se analizó información derivada de evaluaciones externas, puesto que el programa no se ha sometido a evaluación externa al menos en los últimos 3 ejercicios fiscales, por ello, es recomendable continuar realizando evaluaciones a fin de mejorar la implementación del programa y mejorar la rendición de cuentas del Organismo Público.

En cuanto a los Indicadores de Fin y Propósito, no se identificó información que permitiera conocer el resultado final de las metas programadas y en este sentido es importante integrar los informes de actividades necesarios para registrar el avance de los indicadores de la MIR en todos sus niveles.

De manera general, se demostró la necesidad que tiene el proyecto presupuestario de la canalización de recursos financieros, humanos y materiales para incrementar la eficiencia en la operación de las plantas de tratamiento a cargo del Organismo Público, esto deberá valorarse en función de la suficiencia presupuestal y voluntad de las partes involucradas en su implementación.

Recomendaciones por Etapa de Evaluación

Etapa	Recomendación	Medio de verificación
Diseño	1. Integrar un diagnóstico que describa la problemática en materia de tratamiento de aguas residuales, especificando causas y efectos, características de la población que presenta el problema y ubicación territorial.	Diagnóstico
	2. Mantener el registro de las Fichas Técnicas de Diseño y de Seguimiento de Indicadores, con base en los lineamientos metodológicos del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal vigente.	Fichas Técnicas
	3. Revisar, validar y mantener actualizados los Manuales de Organización y Procedimientos, así como el Reglamento Interno del Organismo Público de Agua y Saneamiento de Toluca.	Manuales Reglamento
	4. Mantener la publicación de los avances programáticos presupuestales y financieros que opera el Organismo Público de Agua y Saneamiento de Toluca.	Documentos electrónicos publicados
Planeación y Orientación a Resultados	5. Formular un Programa Integral de Manejo de Aguas Residuales, que contemple un diagnóstico, apartado estratégico, asignación presupuestal y mecanismos de seguimiento.	Programa Integral formulado
	6. Dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones derivadas de la presente Evaluación, a través de un Convenio de Desempeño, en coordinación con el Órgano de Control Interno, la Dirección de Administración y Finanzas y la Secretaría Técnica y la UIPPE.	Informe de Seguimiento
Cobertura y Orientación a Resultados	7. Realizar gestiones presupuestales para incrementar la capacidad de las plantas de tratamiento a cargo del Organismo Público, y atender los objetivos de cobertura del programa en beneficio de la población del municipio de Toluca.	Solicitud presupuestal (Proyecto de gestión)
Operación	8. Considerando la detección de necesidades y perfiles existentes, gestionar un programa de capacitación al personal que opera las plantas de tratamiento a efecto de mantener un óptimo funcionamiento.	Programa de capacitación
	9. En función de la disposición presupuestal contratar personal capacitado para fortalecer la operación de las plantas de tratamiento.	Lista de personal contratado
	10. Convenir con la Dirección de Seguridad Pública Municipal estrategias de seguridad para evitar el vandalismo a las plantas de tratamiento existentes, para evitar su mal funcionamiento o falta de operación.	Convenio o Informe de actividades
Percepción de la Población Atendida	11. Aplicar mecanismos para recabar información respecto a la percepción y grado de satisfacción de la población atendida con el servicio de trámite del Permiso de Descarga de Aguas Residuales No Domésticas, que permitan fortalecer la toma de decisiones.	Encuesta

Medición de Resultados	12. Continuar implementando evaluaciones de programas y proyectos presupuestarios, publicando los resultados en la Página electrónica oficial como parte del PAE de cada ejercicio fiscal.	Documento electrónico publicado
	13. Desarrollar acciones de capacitación en materia de PbRM municipal al personal encargado de las funciones de planeación, programación y seguimiento de las metas anuales de las diferentes Áreas Administrativas.	Programa Interno de Capacitación
	14. Registrar el avance de los Indicadores de Fin y de Propósito del programa, a través de las Fichas Técnicas de Seguimiento y en los cuatro trimestres del ejercicio.	Fichas Técnicas de Seguimiento

*Para más información detallada consultar el documento: **Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario 02010301 Manejo de aguas residuales, drenaje y alcantarillado** a través de su proyecto: **020103010202 Operación y mantenimiento de infraestructura para tratamiento de aguas residuales, como parte del Programa Anual de Evaluación 2022 del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, Estado de México.***

Valoración Final del Programa

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.6	Se demostró contar con instrumentos como; el Plan de Desarrollo Municipal, el Plan Municipal de Desarrollo Urbano, Manuales de Organización y Procedimientos, así como Reglamento Interno del Organismo, para justificar la intervención del programa y sus proyectos presupuestarios.
Planeación y Orientación a Resultados	2.0	Se cuenta con un Programa Anual de actividades, definido por el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM), sin embargo, se carece de un programa integral de drenaje, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales.
Cobertura y Focalización	3.0	Existe disponibilidad de información para identificar a su población potencial y objetivo, sin embargo, no se encuentran definidas en un documento o instrumento administrativo.
Operación	3.9	Existen procedimientos definidos para operar el programa y para otorgar el permiso de Descarga de Aguas Residuales No Domésticas, que está a cargo del Sujeto Evaluado.
Percepción de la Población Atendida	0	No se cuenta con información relacionada con la medición de la satisfacción o percepción de la población atendida por la gestión del trámite de permiso de descargas.
Medición de Resultados	0.2	No se cuenta con informes de evaluaciones realizadas en ejercicios anteriores, tampoco se identificó registro del avance de los indicadores de Fin y Propósito.
Valoración final	2.1	Moderado

Escala de Valoración:

Valor	Categoría
4	Destacado
3	Adecuado
2	Moderado
1	Oportunidad de Mejora
0	No Disponible

Fuente: SHCP 2018. Modelo Sintético de Información de Desempeño.

Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora

Nombre de la instancia evaluadora	Grupo Interdisciplinario en Proyectos Estratégicos y Soluciones Administrativas S.C. (PROESA)
Nombre del coordinador de la evaluación	M.A.P.P. Rubén Quiroz García
Nombres de los principales colaboradores	M.H.P. Roberto Luis Alva Díaz L.P.T Daniela Nava Zamacona L.P.T. Karen Bianey Acevedo Reyna
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Dirección de Operación
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Ing. David Alvarado Torres Titular de la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Invitación a cuando menos tres personas
Costo de la Evaluación	\$92,800.00 Noventa y dos mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.
Fuente de Financiamiento	Recursos propios