

**LIC. ENZO NUVOLARI BALDERAS CASTRO
DIRECTOR GENERAL DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO.
PRESENTE**

Por medio del presente, y en el marco de las acciones de monitoreo y evaluación del desempeño, se ha llevado a cabo un análisis detallado del Programa " Calidad en el servicio y eficientar los cortes y reconexiones" del ejercicio fiscal 2024". El objetivo de esta revisión es identificar áreas de oportunidad que permitan fortalecer la operación, la transparencia y el impacto de este importante programa en beneficio de la población del municipio.

A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora:

Módulo 1: Diseño

El PP debe corregir las deficiencias en su diseño para garantizar que sea una herramienta efectiva y transparente.

- Redefinición del problema público: El PP debe realizar un diagnóstico completo para definir el problema público de manera clara, identificando las causas raíz de la baja recaudación y su impacto en la calidad del servicio.
- Reingeniería de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): La MIR debe ser corregida para que la lógica vertical y horizontal sea coherente. Los indicadores de Fin y Propósito deben medir los resultados, no las actividades, y deben cumplir con los criterios de calidad (CREMA).

Módulo 2: Planeación Estratégica y Orientación a Resultados

La UR debe asegurar que la operación del PP esté alineada con su planeación estratégica.

- Elaboración de un Plan Anual de Trabajo (PAT): Se debe crear un PAT formal que sirva como una hoja de ruta para el PP. Este documento debe vincular las actividades, los responsables y los recursos con los objetivos de la MIR.
- Confiabilidad de la información de seguimiento: La información del formato DES01 debe ser confiable. Para lograrlo, la UR debe corregir los indicadores de la MIR y mejorar los medios de verificación para que los datos sean precisos y verificables.

Módulo 3: Cobertura y Focalización

El PP debe garantizar que sus servicios lleguen a la población que más los necesita, de manera equitativa y transparente.

- Documentación de los criterios de elegibilidad: La UR debe elaborar un documento formal que defina los criterios de elegibilidad para la selección de la población. Estos criterios deben ser claros y estar directamente relacionados con la problemática que el PP busca resolver (ej. usuarios con adeudos prolongados).
- Publicidad y accesibilidad de los criterios: Los criterios de elegibilidad deben ser públicos y accesibles para la población, utilizando un lenguaje sencillo.

Módulo 4: Operación

La UR debe mejorar la eficiencia y la transparencia de su operación.

- Alineación del manual de procedimientos con la MIR: El manual de procedimientos de la Dirección Comercial debe ser actualizado para incluir todas las actividades clave descritas en la MIR, como los procedimientos de cobranza, la formalización de convenios de pago y la instalación de medidores.
- Desarrollo de un plan de cobranza estratégico: Para resolver el problema de bajo cobro, la UR debe implementar un plan de cobranza que incluya la segmentación de la cartera vencida, el ofrecimiento de opciones de pago flexibles y la modernización de los mecanismos de pago.

Módulo 5: Percepción de la Población Atendida

El PP debe medir y utilizar la retroalimentación de la población para mejorar continuamente sus servicios.

- Implementación de encuestas de satisfacción: La UR debe diseñar e implementar encuestas de satisfacción del usuario para medir el grado de conformidad con los servicios recibidos.
- Análisis de la información: Los resultados de las encuestas deben ser analizados de manera periódica para identificar áreas de oportunidad y tomar decisiones estratégicas que mejoren la calidad del servicio.

Módulo 6: Medición de Resultados

El PP debe mejorar su capacidad para medir el impacto real y el cumplimiento de sus objetivos.

- Análisis de la causa-raíz del bajo desempeño: La UR debe realizar un análisis exhaustivo para identificar las causas del bajo cumplimiento en los niveles de Fin y Propósito.
- Ajuste de metas y plan de acción: Con base en el análisis, se deben ajustar las metas para que sean realistas y se debe crear un plan de acción para corregir las deficiencias y asegurar el cumplimiento en futuros ejercicios fiscales.

Se confía en que estas recomendaciones serán de gran utilidad para fortalecer la gestión y el impacto del Programa "Calidad en el servicio y eficientar los cortes y reconexiones" del ejercicio fiscal 2024. La implementación de estas mejoras contribuirá significativamente a una mayor eficiencia, transparencia y al logro de los objetivos.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus órdenes para cualquier aclaración o seguimiento.



Atentamente

L.C. José Ángel Vargas Cortes