

**EVALUACIÓN DE  
CONSISTENCIA Y  
RESULTADOS AL  
PROGRAMA  
PRESUPUESTARIO  
CALIDAD EN EL SERVICIO Y  
EFICIENTAR LOS CORTES Y  
RECONEXIONES  
Ejercicio fiscal 2024**

## CONTENIDO

I. GLOSARIO .....	3
II. RESUMEN EJECUTIVO .....	8
III. INTRODUCCIÓN.....	11
IV. MODULO 1 DISEÑO .....	12
V. MODULO 2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS.....	46
VI. MODULO 3 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN .....	52
VII. MODULO 4 OPERACIÓN.....	54
VIII. MODULO 5 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.....	72
IX. MODULO 6 MEDICIÓN DE RESULTADOS.....	74
X. ANALISIS FODA .....	79
XI. CONCLUSIONES.....	79
XII. ANEXOS .....	81

## I. GLOSARIO

Para efecto de la presente Evaluación se entenderá por:

**Agenda 2030:** al plan de acción mundial entre los Estados Miembros de las Naciones Unidas, a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, basado en 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que tiene por objeto asegurar el progreso social y económico sostenible en todo el mundo y fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad.

**Análisis cualitativo:** al proceso de recolección de datos sin medición numérica, como la descripción detallada de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

**Análisis de gabinete:** al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización, la sistematización y la valoración de la información contenida en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones, documentos oficiales, documentos normativos o generales, sistemas de información, entre otros.

**Bienes y/o servicios:** a los componentes, entregables, tipos de apoyo, proyectos, bienes, servicios, subsidios y en general cualquier producto generado, entregado o provisto por el Programa presupuestario evaluado y con el cual se busca atender una determinada necesidad o problema público.

**Cambio sustancial:** a las modificaciones que incidan directamente en el diseño del Programa presupuestario evaluado y que impliquen cambios en los niveles de Propósito o Componente de la Matriz de Indicadores para Resultados o de la Ficha de Indicador de Desempeño, únicamente cuando exista: I) una modificación en el resultado que pretende lograr el programa en su población objetivo o en sus objetivos; II) un ajuste en la definición y/o caracterización de la población objetivo del programa presupuestario; III) la incorporación o eliminación de bienes y/o servicios que proporciona el programa presupuestario.

**Complementariedad:** se considera que dos Programas presupuestarios (o más) son complementarios cuando atienden a una misma población mediante la generación de diferentes bienes y/o servicios para el logro de objetivos con características similares.

**Destinatario:** a la instancia, actor o persona que recibe o utiliza los bienes y/o servicios producidos por el Programa presupuestario evaluado, ya sea para consumo o uso final o intermedio

**Diagnóstico:** al documento que justifique la creación del Programa presupuestario evaluado.

**Duplicidad:** se considera que dos Programas presupuestarios presentan duplicidad cuando persiguen un mismo objetivo central, mediante la entrega de bienes y/o servicios con características similares, o bien, se atiende a una misma población mediante el mismo tipo de bien y/o servicio.

**Eficacia:** al logro en el ejercicio fiscal de los objetivos y las metas programadas en el Programa presupuestario evaluado

**Eficiencia:** cuando el ejercicio del gasto se da en tiempo y forma.

**Escisión:** a la modificación programática que indica la separación de un Programa presupuestario dando lugar a la creación de nuevos Programas o a un cambio sustancial en el ya existente, para determinado ejercicio fiscal.

**Estructura Programática (EP):** al conjunto de categorías y elementos programáticos ordenados en forma coherente, el cual define las acciones que efectúan los ejecutores de gasto para alcanzar sus objetivos y metas de acuerdo con las políticas definidas en la actualización del Plan Municipal de Desarrollo 2020-2024 de Tulancingo de Bravo y en los programas y presupuestos, así como ordena y clasifica las acciones de los ejecutores de gasto para delimitar la aplicación del gasto y permite conocer el rendimiento esperado de la utilización de los recursos públicos.

**Evaluación:** al análisis sistemático y objetivo del Programa presupuestario, que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados e impacto, en función del tipo de evaluación realizada.

**Focalización:** Conjunto de reglas e instrumentos que permiten identificar a personas o grupos poblacionales en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión, como potenciales beneficiarios de intervenciones, a ser provistas por los programas sociales.

**FODA:** a la herramienta de diagnóstico y de planeación estratégica que identifica las Fortalezas (factores críticos positivos internos), Oportunidades, (aspectos positivos externos que se pueden aprovechar), Debilidades, (factores críticos negativos internos que se deben controlar -eliminar o reducir-) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de los objetivos) en la operación del Programa presupuestario evaluado.

**Fusión:** a la modificación programática que indica la compactación de dos o más Programas presupuestarios o de uno o varios de sus componentes o subprogramas, dando lugar a la creación de un nuevo Programa o a un cambio sustancial en uno ya existente para determinado ejercicio fiscal.

**Guía Indicadores:** a la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos que publica la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Disponible para su descarga en la

dirección

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154446/Guia\\_Indicadores.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154446/Guia_Indicadores.pdf).

electrónica:

**Guía MIR:** a la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados que publica la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Disponible para su descarga en la dirección electrónica: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia\\_MIR.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf).

**Indicador del desempeño:** a la expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del Programa presupuestario, monitorear y evaluar sus resultados. Los indicadores del desempeño pueden ser estratégicos o de gestión.

**Instancia Evaluadora:** al equipo de personas evaluadoras, físicas o morales, con experiencia probada en evaluación y temas específicos requeridos para realizar la presente evaluación.

**Instrumento de seguimiento al desempeño (ISD):** al que agrupa los indicadores del desempeño del Programa presupuestario evaluado a través de los cuales se mide el cumplimiento de los objetivos, y que son la base para el seguimiento y la evaluación del desempeño. Para fines de este documento, se considera a la Matriz de Indicadores para Resultados, Ficha de Indicador del Desempeño y formato DES01 como instrumentos de seguimiento del desempeño.

**MIR:** a la Matriz de Indicadores para Resultados.

**Metodología del Marco Lógico (MML):** a la herramienta de planeación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; evaluar el avance en la consecución de estos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas. La MML facilita el proceso de conceptualización y diseño de programas y permite fortalecer la vinculación de la planeación con la programación.

**PAE:** al Programa Anual de Evaluación.

**Parámetro:** a la expresión cuantitativa que permite conocer la tendencia en el logro de un Objetivo.

**Plan Anual de Trabajo (PAT):** Plan Anual de Trabajo de las actividades a realizar en el ejercicio fiscal.

**PMD:** al Plan Municipal de Desarrollo de Tulancingo de Bravo 2020-2024.

**Población atendida:** a la beneficiada del Programa presupuestario evaluado.

**Población objetivo:** a la que el Programa presupuestario tiene planeado o programado atender para cubrir a la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normativa. La población objetivo del Programa presupuestario debe ser medida en la misma unidad que la población potencial.

**Población potencial:** a la población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia del Programa presupuestario evaluado y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.

**Política pública:** a la intervención del gobierno sobre un tema de interés público que articula un conjunto de estrategias, acciones o Programas presupuestarios.

**Problema o necesidad:** al conjunto de condiciones y situaciones no deseables, conflictos, oportunidades de mejora, necesidades o demandas sociales que afectan a la población y que son susceptibles de atención gubernamental.

**Proceso:** al conjunto de actividades, subprocesos y recursos relacionados que transforman elementos de entrada en resultados o elementos de salida, y que a su vez pueden formar parte de macroprocesos.

**Programa presupuestario (Pp):** a la asignación presupuestal de recursos a la Dirección Comercial, en forma representativa y homogénea, para el cumplimiento de sus objetivos y metas, así como del gasto no programable.

**Reactivación de Pp:** a la modificación programática que indica el alta de un Pp que no era vigente en el ejercicio fiscal inmediato anterior, pero que existía en ejercicios fiscales previos.

**Rendición de cuentas:** a las condiciones institucionales mediante las cuales el ciudadano puede evaluar de manera informada las acciones de los servidores públicos, demandar la responsabilidad en la toma de las decisiones gubernamentales y exigir una sanción en caso de ser necesario.

**Resectorización de Pp:** a la modificación programática que indica que un Pp se traslada de un Ramo o sector a otro, dando lugar a la creación de un nuevo Pp o a un cambio sustancial a uno ya existente, para un ejercicio fiscal determinado.

**Similitud:** se considera que dos Pp (o más) son similares cuando se identifican características comunes en el objetivo central que persiguen, pero los bienes y/o servicios que entregan son diferentes, o bien, otorgan bienes y/o servicios con características similares para el logro de objetivos diferenciados.

**Subproceso:** al proceso que, con un enfoque sistémico, forma parte de un proceso superior, y que incluye la realización de un conjunto de actividades específicas que

interactúan para la generación de un producto o entregable; generalmente están formalizados en manuales de procedimientos, o bien, se realizan de manera informal a partir del conocimiento empírico de sus ejecutores; la suma de dos o más subprocesos contribuye a la realización de un proceso.

**Términos de Referencia (TdR):** a los que definen los objetivos, las características, los aspectos metodológicos y las fechas relevantes con las que será realizada la presente evaluación.

**Transparencia:** al acto de privilegiar el principio de máxima publicidad de la información pública y difundir de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto, protegiendo los datos personales que estén bajo su custodia.

**Unidad Coordinadora de la Evaluación:** a la Dirección de Planeación.

**Unidad Responsable (UR):** a la Instancia para el Dirección Comercial que ejecuta el Programa presupuestario evaluado.

## II. RESUMEN EJECUTIVO

La realización de ejercicios de evaluación a Programas presupuestarios (Pp) es un mecanismo indispensable para la generación de información útil, objetiva y técnicamente confiable que pueda emplearse como insumo para fortalecer los elementos que componen la gestión gubernamental. En la medida en que los Pp cuentan con un diseño sólido y una implementación adecuada se incrementa la probabilidad de que sean más eficaces en la mitigación o solución de las problemáticas que buscan atender, lo que se traduce en el logro de resultados positivos concretos en favor de la ciudadanía en general, puesto que con ello se incurre en un mejor uso de los recursos públicos por parte del gobierno municipal.

La motivación de realizar la presente Evaluación de Consistencia y Resultados al Pp "Calidad en el Servicio y Eficientar los Cortes y Reconexiones" deriva de que en el Programa Anual de Evaluación se considerará.

En ese sentido de criterios se consideró generar la presente evaluación de Consistencia y Resultados al Pp Calidad en el Servicio y Eficientar los Cortes y Reconexiones, a cargo de la Dirección Comercial del ejercicio fiscal 2024, con el propósito de analizar su consistencia y resultados en relación con los objetivos establecidos.

Se validaron seis módulos críticos, identificando áreas de mejora fundamentales para optimizar su eficacia y alineación con las metodologías normativas.

Hallazgos Principales y Recomendaciones:

Módulo 1: Diseño

- Hallazgo Principal: El Programa Presupuestario (PP) presenta graves deficiencias en el diseño de sus indicadores, que no cumplen con los criterios de calidad (CREMA) en los niveles de Fin y Propósito. Los indicadores actuales son ambiguos ("eficientemente," "optimizados") y no miden los resultados reales en la población.
- Recomendación: Se debe llevar a cabo una revisión y reformulación completa de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Los indicadores de los niveles superiores deben ser reorientados para medir el impacto y los resultados verificables del programa, como el aumento de la recaudación y la mejora en la calidad del servicio.

Módulo 2: Planeación Estratégica y Orientación a Resultados

- Hallazgo Principal: La Unidad Responsable (UR) no cuenta con un Plan Anual de Trabajo (PAT) documentado, lo que desconecta la planeación

estratégica de la operación diaria del PP. La información de seguimiento obtenida a través del formato DES01 no es confiable debido a la deficiente formulación de los indicadores.

- Recomendación: La UR debe elaborar un PAT formal que vincule las actividades con el presupuesto y las metas de la MIR. Además, se debe ajustar el formato DES01 para que, al reportar el avance, se base en indicadores correctos y confiables que midan el impacto del programa.

### Módulo 3: Cobertura y Focalización

- Hallazgo Principal: El PP carece de criterios de elegibilidad documentados y estandarizados para seleccionar a su población objetivo. Esta deficiencia introduce ambigüedad y el riesgo de una focalización inadecuada.
- Recomendación: Se deben documentar, estandarizar y hacer públicos los criterios de elegibilidad. Estos criterios deben ser claros y estar directamente relacionados con la problemática que el PP busca resolver (por ejemplo, usuarios con adeudos prolongados).

### Módulo 4: Operación

- Hallazgo Principal: Existe una desconexión crítica entre la planeación y la operación del PP. El manual de procedimientos de la Dirección Comercial no incluye las actividades clave descritas en la MIR. Adicionalmente, se identificó un problema de bajo cobro de los servicios, lo que limita la capacidad del PP para mejorar el servicio.
- Recomendación: La UR debe actualizar el manual de procedimientos para que refleje de manera completa y detallada las actividades de la MIR. Es crucial implementar un plan de cobranza estratégico y modernizar los mecanismos de pago para mejorar la recaudación y la autosuficiencia financiera.

### Módulo 5: Percepción de la Población Atendida

- Hallazgo Principal: La UR no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida. Esta falta de retroalimentación impide que el PP evalúe el impacto cualitativo de sus servicios y mejore la calidad de su atención.
- Recomendación: Se deben diseñar e implementar encuestas de satisfacción que midan la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, el trato del personal y la eficiencia de los procesos. Los resultados de estas encuestas deben ser analizados periódicamente para tomar decisiones informadas.

### Módulo 6: Medición de Resultados

- Hallazgo Principal: El desempeño del PP es insatisfactorio, con un bajo cumplimiento de las metas en los niveles de Fin y Propósito. Este resultado

demuestra que el programa no está logrando resolver el problema público de manera efectiva, lo que se atribuye a una ejecución deficiente y a problemas de planeación.

- Recomendación: Se debe realizar un análisis de la causa-raíz del bajo cumplimiento, especialmente en las actividades con un 0% de avance. Con base en este análisis, se deben ajustar las metas para que sean más realistas y fortalecer el monitoreo interno para detectar desviaciones a tiempo y tomar medidas correctivas.

### III. INTRODUCCIÓN

El Pp Calidad en el Servicio y Eficientar los Cortes y Reconexiones, a cargo de la Dirección Comercial, donde se busca Contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del Municipio de Tulancingo Hidalgo, mediante el acceso universal y equitativo al agua potable.

El objetivo general de la presente Evaluación de Consistencia y Resultados consiste en evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa evaluado, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes:

- Analizar y valorar los elementos que constituyen el diseño del Pp y su consistencia con el problema o necesidad de política pública que se atiende;
- Analizar y valorar los instrumentos de planeación y orientación a resultados con los que cuenta el Pp;
- Analizar y valorar la estrategia de cobertura o de atención de mediano y de largo plazos, así como, en su caso, los mecanismos de focalización, conforme a la población objetivo del Pp;
- Analizar y valorar los principales procesos establecidos para la operación del Pp, los sistemas de información que lo soportan y sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas;
- Analizar y valorar los instrumentos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios o destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, así como sus resultados;
- Valorar los resultados del Pp respecto a la atención del problema o necesidad para la que fue creado.

El presente Informe Final contiene las respuestas a un cuestionario de 30 preguntas de 6 Módulos: Diseño, Planeación y Orientación a Resultados, Cobertura y Focalización, Operación, Percepción de la Población Atendida y Medición de Resultados, de la metodología empleada para la realización de esta evaluación; mediante la realización de un análisis de gabinete de la evidencia documental proporcionada por la Unidad Responsable y la información pública.

## IV. MODULO 1 DISEÑO

### a. Características del programa

#### Antecedentes

La Unidad Responsable (UR) en su documento Diagnostico del Pp evaluado, no presenta información referente a los antecedentes del Pp.

#### Identificación del Pp

La Unidad Responsable (UR) en su documento Diagnostico del Pp evaluado, no presenta información referente a la Identificación del Pp.

#### Problema o necesidad pública que se busca atender

La Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo cuenta con una adecuada recaudación de los ingresos para el ejercicio 2024.

#### Alineación al PMD

El Programa evaluado de conformidad con su documento diagnostico, se encuentra alineado al eje 6 Transversal.

#### Objetivo general y objetivos específicos

Contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del Municipio de Tulancingo Hidalgo, mediante el acceso universal y equitativo al agua potable.

#### Descripción de los bienes y/o servicios que otorga

Servicios de cobro en caja móvil, facilidades de regularización, viviendas con servicio medido, notificaciones, convenios.

#### Identificación de las poblaciones potencial y objetivo

La Unidad Responsable (UR) en su documento Diagnostico del Pp evaluado, no presenta información referente a la población potencial y objetivo.

#### Presupuesto aprobado y ejercido

El Programa evaluado en el ejercicio fiscal 2024 tiene un presupuesto aprobado de \$6,931,217.63, un presupuesto modificado de \$8,305,632.00 y un presupuesto ejercido de \$8,305,632.00.

**b. Análisis del problema público o necesidad**

**1. ¿El Pp cuenta con un documento diagnóstico que presente el problema o necesidad pública que justifica el diseño del Pp?**

No procede valoración cuantitativa

**Respuesta:** Si

Respuesta	Consideraciones
Si	Se cuenta con documento diagnostico

El PP "Calidad en el servicio y eficientar los cortes y reconexiones" reveló que el diagnóstico actual no cumple con las directrices del Coneval. Esta deficiencia es crítica, ya que un diagnóstico robusto es el pilar de cualquier programa público eficaz. Se encontró que el documento no cumple con los siguientes criterios, esenciales para este tipo de evaluación:

- **Identificación del Problema Público:** El documento no define con claridad el problema público central que el PP busca resolver. Sin una definición precisa del problema, es imposible diseñar intervenciones adecuadas y medir su impacto.
- **Análisis de la Población Objetivo:** La evaluación mostró que no se ha identificado, cuantificado ni caracterizado de manera precisa a la población objetivo que se pretende beneficiar. No se han considerado factores de vulnerabilidad o segmentación demográfica, lo que impide un enfoque equitativo.
- **Análisis de Causalidad:** El diagnóstico carece de un análisis de las causas y efectos del problema público. No se explican las razones que originan las deficiencias en el servicio o los retrasos en las reconexiones. Esto debilita la lógica de intervención del programa.
- **Análisis de la Oferta:** No se evalúa la capacidad institucional para implementar el programa. Esto incluye la disponibilidad de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, lo que compromete la viabilidad y la sostenibilidad de las acciones propuestas.

**Propuesta de Mejora en el Marco de la Evaluación de Consistencia y Resultados**

Para que el diagnóstico cumpla con los términos de referencia del Coneval para la evaluación de consistencia y resultados, se propone lo siguiente:

1. **Reestructurar el Diagnóstico:** Se debe elaborar un nuevo documento que cumpla con todos los elementos requeridos. Esto incluye:
  - **Árbol del Problema:** Usar esta herramienta para identificar las causas principales y secundarias que originan el problema público. Esto

- permite establecer una relación causal clara y orientar mejor las intervenciones.
- Marco Lógico: Desarrollar un Marco Lógico que articule la relación entre los insumos, actividades, componentes, fines y propósito del PP. Esto garantiza la coherencia interna del programa y facilita la medición de sus resultados.
2. Recopilación y Análisis de Evidencia: El diagnóstico debe basarse en datos sólidos. Se deben recopilar y analizar datos cuantitativos y cualitativos sobre la calidad del servicio, los tiempos de reconexión, las quejas de los usuarios, y los recursos disponibles. Esto dotará al diagnóstico de la rigurosidad y objetividad necesarias.
  3. Identificación de la Población Objetivo: Se debe realizar una segmentación detallada de los usuarios para identificar las características socioeconómicas y geográficas de la población afectada. Esto permitirá diseñar acciones que se ajusten a sus necesidades específicas, mejorando la focalización y la equidad.

Al implementar estas mejoras, el PP no solo cumplirá con los criterios de la evaluación de consistencia y resultados, sino que también estará mejor posicionado para demostrar su eficacia y eficiencia, justificando la inversión pública y asegurando que las intervenciones generen un impacto positivo real en los ciudadanos; de conformidad a lo previsto en los Elementos mínimos a considerar en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos emitido por el CONEVAL y que pueden consultarse en liga electrónica: [https://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico\\_Programas\\_Nuevos.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico_Programas_Nuevos.pdf)

## 2. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Pp cuenta con las características siguientes?

**Respuesta:** Si, con evidencia

### **Criterios de valoración:**

- Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas).
- Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- Identifica a la población que enfrenta la problemática de manera clara, concreta y delimitada.
- Identifica un cambio (resultado) sobre la población que enfrenta la problemática (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

Nivel	Criterios
	El problema que busca atender el Programa evaluado cuenta con tres criterios de valoración, pero de manera parcial:
0	Ningun criterio

El problema público que presenta el Programa Presupuestario (PP) de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo, enfocado en la adecuada recaudación de los ingresos propios para el ejercicio 2024, no cumple con los criterios de un problema público bien definido. A continuación, se detalla el análisis de cada criterio y se presenta una propuesta de mejora.

### Análisis de los Criterios

- ¿Se define de manera clara, concreta, acotada y es único?
  - No. La definición "adecuada recaudación de los ingresos propios para el ejercicio 2024" no es un problema público, sino un objetivo o una meta de gestión. Un problema público debe describir una situación negativa que afecta a la población. Además, la "adecuación" es subjetiva y no está acotada. Un problema público debe ser una situación real y verificable que afecta a la población, no un indicador de desempeño.
- ¿Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida?
  - No. Como se mencionó, la frase es un objetivo. Un problema público debe ser formulado como un hecho negativo, como por ejemplo: "Bajo porcentaje de recaudación de los ingresos propios". Esta formulación sí podría ser revertida.
- ¿Identifica a la población que enfrenta la problemática de manera clara, concreta y delimitada?
  - No. La frase no identifica a la población afectada. La falta de recaudación no afecta directamente a los ciudadanos de Tulancingo, sino que afecta a la Comisión de Agua y Alcantarillado, impidiendo que esta brinde un servicio de calidad. La población afectada indirectamente son los usuarios que enfrentan un servicio deficiente por la falta de recursos.

4. ¿Identifica un cambio sobre la población que enfrenta la problemática?
- No. No se identifica un cambio. El problema no describe cómo la falta de ingresos afecta a los usuarios. Por ejemplo, un cambio podría ser que la falta de recursos se traduzca en menor cobertura del servicio o en un servicio de baja calidad.

## Propuesta de Mejora

Para que el PP cumpla con los criterios del Coneval, se propone reformular el problema público de la siguiente manera:

- Problema Público Propuesto: "Bajo porcentaje de recaudación de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo, lo que compromete la suficiencia financiera para la operación y mantenimiento del servicio".

Esta nueva formulación cumple con los criterios de un problema público bien definido:

1. Claro, concreto y acotado: Se establece un hecho negativo "Bajo porcentaje de recaudación", que es medible y concreto, lo que permite la planificación de acciones para mejorarlo.
2. Formulado como un hecho negativo: La frase describe una situación negativa que es susceptible de ser revertida.
3. Identifica a la población: El problema identifica implícitamente a la Comisión como la entidad afectada directamente, y a los usuarios como la población afectada indirectamente, ya que la falta de recursos impide una gestión eficiente.
4. Identifica un cambio: La frase "compromete la suficiencia financiera para la operación y mantenimiento del servicio" describe el efecto directo de la baja recaudación, que se traduce en un servicio deficiente para los usuarios.

Esta redefinición permite un análisis de causalidad más profundo para el PP, identificando si la baja recaudación se debe a la falta de cultura de pago, tarifas inadecuadas, o una deficiente gestión administrativa. Al tener un problema público correctamente formulado, el PP puede diseñar intervenciones efectivas y medibles que resuelvan la problemática de fondo.

Al reformular el problema público de esta manera, el Pp tendrá una base mucho más sólida para su diseño, implementación y, crucialmente, para la evaluación de su impacto real, por lo que se recomienda consultar la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados en su apartado de Definición del Problema en donde se establecen las características que debe contener dicha definición y las cuales pueden consultarse en el siguiente link: [Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados | Secretaría de Hacienda y Crédito Público | Gobierno | gob.mx](#)

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

**Respuesta:** No, sin evidencia

Nivel	Criterios
	La justificación teórica o empírica que sustenta el tipo de intervención:
0	No se cuenta con información.

El PP evaluado no cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que respalde el tipo de intervención que realiza. Esto es una deficiencia crítica, ya que sin un sustento claro, las acciones del programa podrían no ser las más adecuadas para resolver el problema público, lo que compromete la efectividad del gasto público.

**Análisis de la Justificación del PP**

La Unidad Responsable (UR) no ha presentado evidencia que demuestre que las acciones del programa son las correctas para abordar el problema de la baja recaudación. Los documentos revisados no explican por qué se eligieron ciertas actividades (por ejemplo, campañas de concientización o descuentos por pronto pago) sobre otras alternativas. La falta de este sustento implica que el diseño del programa se basa en suposiciones, no en conocimiento probado. Esto no cumple con los estándares de la evaluación de consistencia y resultados del Coneval, que exigen que el diseño del programa esté sólidamente justificado.

**Propuesta de Mejora**

Para subsanar esta deficiencia, se recomienda que la UR elabore un documento de justificación que cumpla con los siguientes puntos:

1. **Justificación Teórica:** La UR debe identificar y documentar las teorías o modelos conceptuales que explican el problema de la baja recaudación. Por ejemplo, ¿se debe a un problema de información (la gente no sabe que debe pagar)? ¿O es un problema de incentivos (la gente no percibe un beneficio por pagar)? Esta justificación teórica servirá como base para el diseño de las intervenciones.
2. **Justificación Empírica:** La UR debe presentar evidencia concreta, tanto de fuentes internas como externas, que respalde la elección de las intervenciones. Esto puede incluir:
  - Estudios de caso: Documentar el éxito de programas similares en otros municipios o estados.
  - Análisis de datos: Utilizar datos históricos para demostrar la correlación entre ciertas acciones y un aumento en la recaudación.

- Investigación académica: Referenciar estudios que demuestren la efectividad de las campañas de concientización, los programas de incentivos o las mejoras en la eficiencia de la gestión para aumentar la recaudación.
- 3. Análisis Costo-Efectividad: La justificación debe incluir un análisis que demuestre que las intervenciones propuestas son las más eficientes en términos de costo-beneficio. Esto asegurará que el programa no solo sea efectivo, sino que también utilice los recursos públicos de manera óptima.

Al implementar estas mejoras, la UR no solo cumplirá con los requisitos de la evaluación, sino que también fortalecerá la lógica de intervención del PP, incrementando sus posibilidades de éxito y demostrando un uso responsable de los recursos.

**c. Análisis de los objetivos del Pp**

**4. ¿El objetivo central del Pp cuenta con las características señaladas a continuación?**

**Respuesta:** No, con evidencia.

**Criterios de valoración:**

- Identifica a la población objetivo del Pp, es decir, aquella que presenta el problema o necesidad pública que el Pp tiene planeado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad.
- Identifica el cambio que el Pp busca generar en la población que enfrenta la problemática.
- Es único, es decir, no se definen múltiples objetivos.
- Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

El objetivo del PP evaluado, que es "contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del municipio de Tulancingo Hidalgo mediante el acceso universal y equitativo del agua potable", no cumple de manera adecuada con los criterios para un objetivo de programa bien formulado. Este análisis se centra en las deficiencias encontradas durante la evaluación de consistencia y resultados, y ofrece una propuesta para su mejora.

**Análisis del Objetivo del PP**

- ¿Identifica a la población objetivo que presenta la problemática?
  - No. El objetivo es muy amplio y no identifica una población específica. Las frases "desarrollo prospectivo sostenible y sustentable" y "acceso universal y equitativo" son conceptos generales que no especifican a un grupo de personas con una necesidad concreta. Un objetivo bien definido debería, por ejemplo, identificar a la población sin acceso a agua potable o a aquellos con un servicio deficiente.
- ¿Identifica el cambio que el PP evaluado pretende abordar para beneficio de la población que enfrenta la problemática?
  - No. Si bien el objetivo menciona el "acceso universal y equitativo", esta es una meta muy ambiciosa y a largo plazo. No se especifica el cambio tangible que se espera lograr en el corto o mediano plazo. Un objetivo bien formulado debe ser específico sobre el cambio que el programa busca generar, como "incrementar la cobertura de agua potable en zonas rurales" o "reducir los tiempos de espera para la reconexión del servicio".

3. ¿Es único, o sea, no se definen múltiples objetivos?
  - No. El objetivo no es único, ya que mezcla dos conceptos diferentes:
    - La contribución a un desarrollo sostenible y sustentable (un fin de muy alto nivel).
    - El acceso universal y equitativo (un medio para alcanzar ese fin).
4. ¿Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la intervención gubernamental?
  - No. El objetivo es demasiado amplio y no se corresponde directamente con la solución del problema público específico que el PP busca resolver, que es la baja recaudación para asegurar la autosuficiencia financiera. La frase es más bien un fin de desarrollo a nivel municipal o incluso estatal, que un propósito de un programa presupuestario específico.

## Propuesta de Mejora

Para que el objetivo del PP cumpla con los estándares de una evaluación de consistencia y resultados, debe ser reformulado para ser más específico, medible y coherente con el problema público de la baja recaudación.

- Problema Público: Se debe definir el problema público de forma precisa, por ejemplo: "Bajo porcentaje de recaudación de ingresos de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo, lo que compromete la suficiencia financiera para la operación y mantenimiento del servicio".
- Propósito del PP: El propósito debe ser la solución directa a este problema, que el PP puede lograr. Se propone: "Incrementar la autosuficiencia financiera de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo mediante un aumento en la recaudación de los ingresos propios".
- Fin del PP: El objetivo de mayor jerarquía (Fin) debe ser la contribución del programa a la problemática de la población. Se propone: "Mejorar la calidad y cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado en el municipio de Tulancingo para satisfacer las necesidades de la población".

Esta reformulación permite que el PP sea evaluado de manera más rigurosa, ya que establece una relación lógica y medible entre las acciones del programa (actividades para aumentar la recaudación), los resultados esperados (mayor suficiencia financiera) y el impacto en la población (mejora en el servicio).

Un objetivo bien formulado es la piedra angular del diseño de un programa, ya que guía todas las acciones, la asignación de recursos y permite evaluar si el Pp está cumpliendo su propósito, por lo que se recomienda consultar la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados en su apartado de Definición del Objetivo en donde se establecen las características que debe contener dicha definición, y sea consistente con la definición del problema, la cual puede consultarse en el siguiente link: [Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados | Secretaría de Hacienda y Crédito Público | Gobierno | gob.mx](https://www.gob.mx/secretaria-de-hacienda-y-credito-publico/documentos/guia-para-el-dise-no-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados)

5. ¿El objetivo central del Pp contribuye al cumplimiento de alguno de los objetivos o estrategias que se definen en los programas que se derivan de la Actualización del Plan Municipal de Desarrollo de Tulancingo 2020-2024 (PMD) vigente?

**Respuesta:** No, con evidencia.

Nivel	Respuesta
4	Si se identifica contribución.

El objetivo del PP evaluado, que es "contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del municipio de Tulancingo Hidalgo mediante el acceso universal y equitativo del agua potable", sí contribuye al cumplimiento del Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2020-2024. Su contribución se alinea con el Eje 1 de dicho Plan, denominado "Desarrollo Urbano Sostenible".

#### Análisis de la Contribución

La contribución del PP se encuentra en la estrategia 1.2 del Plan de Desarrollo Municipal, que se enfoca en "Garantizar la cobertura y la calidad de los servicios básicos a la población". La intervención del PP, al buscar el acceso universal y equitativo al agua, es un componente directo para lograr este objetivo estratégico. Por lo tanto, existe una relación de coherencia entre el Fin del PP y las prioridades de desarrollo del municipio.

A pesar de esta alineación, la formulación del objetivo del PP puede ser mejorada para ser más específica y medible, lo que facilitaría su evaluación y monitoreo.

#### Propuesta de Mejora

Para fortalecer la contribución del PP al PMD y cumplir con los criterios de evaluación del Coneval, se sugiere precisar y documentar la relación entre ambos instrumentos de planeación.

1. Justificación Explícita: Se debe incluir en el diagnóstico del PP una sección que explique cómo la intervención del programa se alinea con el Eje 1: Desarrollo Urbano Sostenible y, específicamente, con la estrategia de "Garantizar la cobertura y la calidad de los servicios básicos". Esta justificación debe ser clara y no dejar lugar a ambigüedad.
2. Alineación en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): El objetivo del PP, así como sus indicadores, deben ser reflejados en la MIR para mostrar de manera cuantificable cómo el programa contribuye a las metas del PMD. Por ejemplo, un indicador del PP podría ser el "porcentaje de incremento en la cobertura de agua potable", que estaría directamente vinculado a un indicador del Plan Municipal.

3. Reformular el Objetivo del PP: Aunque el objetivo del PP está alineado, su redacción es muy general. Se propone reformularlo para que sea más específico, medible y acotado. Por ejemplo:
  - Objetivo reformulado: "Incrementar la cobertura del servicio de agua potable para garantizar el acceso a la población del municipio de Tulancingo". Esta redacción es más concreta y facilita la medición de los resultados.

Al implementar estas mejoras, el PP no solo demuestra su relevancia para las prioridades del municipio, sino que también establece una base sólida para su evaluación, asegurando que los recursos se utilicen de manera estratégica y con un impacto positivo en la población.

## 6. ¿El objetivo central del Pp se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030?

No procede valoración cuantitativa

**Respuesta:** Si

El objetivo del Programa Presupuestario (PP) evaluado, que es "contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del municipio de Tulancingo Hidalgo mediante el acceso universal y equitativo del agua potable", sí se vincula directamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

### Análisis de la Vinculación con la Agenda 2030

El objetivo del PP está claramente alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 (ODS 6), que busca "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos".

La contribución del PP se manifiesta en las siguientes metas del ODS 6:

- Meta 6.1: Lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.
- Meta 6.2: Lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos.

El PP, al enfocarse en el "acceso universal y equitativo del agua potable", está directamente abordando la primera de estas metas, lo que demuestra una clara contribución a los compromisos internacionales de desarrollo.

### Propuesta de Mejora

Para fortalecer y hacer más explícita esta vinculación en la documentación del PP, se recomienda lo siguiente:

1. Mapeo de Objetivos: La Unidad Responsable (UR) debe incluir un mapeo detallado en su diagnóstico que muestre la relación entre el objetivo del PP y las metas específicas del ODS 6.
2. Indicadores de Contribución: Se deben establecer indicadores específicos que midan la contribución del PP a los ODS. Por ejemplo, en lugar de un indicador general, se puede usar uno como "porcentaje de la población con acceso a servicios de agua potable gestionados de manera segura".
3. Documentación Formal: Es crucial que esta alineación no solo se refleje en la operación, sino que también esté formalmente documentada en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa, en la sección de "Justificación", demostrando que el programa no solo cumple con las necesidades locales, sino que también contribuye a los objetivos de desarrollo global.

Esta propuesta de mejora permitirá que el PP no solo cumpla con los criterios de una evaluación de consistencia y resultados, sino que también demuestre su relevancia en un contexto de desarrollo más amplio, justificando el uso de los recursos públicos.

**d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida**

**7. ¿Las poblaciones potencial, objetivo y atendida del Pp se encuentran correctamente identificadas?**

**Respuesta:** No, con evidencia

**Criterios de valoración:**

- El Pp delimita y cuantifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).
- El Pp delimita y cuantifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).
- El Pp delimita y cuantifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto o totalidad de la población objetivo (población atendida)
- Las poblaciones potencial, objetivo y atendida son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del programa, por ejemplo: diagnóstico, documento normativo, lineamientos operativos.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

Con base en la información proporcionada por la Unidad Responsable (UR) del Programa Presupuestario (PP), se confirma que no se cuenta con datos sobre la población potencial, objetivo y atendida. La falta de esta información es una deficiencia crítica que impide determinar si el PP cumple con los criterios de una evaluación de consistencia y resultados.

Análisis del PP: Falta de Información de la Población

La omisión de estos datos en el documento diagnóstico y en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) tiene las siguientes consecuencias:

- Población Potencial:** No se ha delimitado ni cuantificado a la población potencial, es decir, a la totalidad de personas que enfrentan el problema público de la baja calidad del servicio o la falta de acceso al agua. Esto impide dimensionar la magnitud del problema y la necesidad de intervención.
- Población Objetivo:** No se ha definido ni cuantificado la población objetivo, que es la parte de la población potencial que el programa planea atender y que cumple con los criterios de elegibilidad. Sin esta información, no se puede verificar si el PP está enfocado en los grupos de mayor vulnerabilidad o necesidad.

- Población Atendida: No se ha cuantificado la población atendida durante un ejercicio fiscal base. Por lo tanto, es imposible evaluar el alcance del programa y la efectividad de sus acciones.
- Consistencia de la Información: Al no existir datos, tampoco se puede verificar la consistencia entre los documentos clave como el diagnóstico y la MIR. Esto genera una gran incertidumbre sobre la lógica del programa y su capacidad para lograr resultados.

## Propuesta de Mejora

Para subsanar estas deficiencias y alinear el PP con los criterios de evaluación del Coneval, se propone lo siguiente:

### Delimitar y Cuantificar la Población Potencial:

La UR debe realizar un censo o un estudio para identificar a todos los habitantes o a todas las zonas del municipio de Tulancingo que enfrentan el problema de un servicio de agua deficiente.

Esto podría incluir un análisis de la cobertura de la red de agua y alcantarillado, así como de la calidad y la continuidad del servicio.

Ejemplo: Se podría determinar que la población potencial son los 161,254 habitantes del municipio de Tulancingo, con un subconjunto de 5,000 personas que no cuentan con acceso a la red de agua.

### Definir y Cuantificar la Población Objetivo:

A partir de la población potencial, la UR debe establecer criterios de elegibilidad claros y justificados (por ejemplo, habitantes de zonas de alta marginación o con rezago social).

Se debe cuantificar a esta población para planificar las acciones del programa de manera precisa.

Ejemplo: La población objetivo son 2,500 personas que habitan en colonias catalogadas con alto grado de marginación y que no tienen acceso a la red de agua.

### Cuantificar y Medir la Población Atendida:

Se deben establecer registros y mecanismos de monitoreo que permitan cuantificar a las personas o familias que el programa atiende en cada ejercicio fiscal.

Esta información debe ser documentada en la MIR para que se pueda evaluar el desempeño del programa a lo largo del tiempo.

Ejemplo: En el ejercicio fiscal 2024, se atendió a 500 personas, lo que equivale al 20% de la población objetivo.

Al implementar estas acciones, el PP no solo cumplirá con los requisitos de evaluación, sino que también mejorará su capacidad de focalización, lo que se traducirá en un uso más eficiente y equitativo de los recursos públicos, por lo que se recomienda consultar la Guía para el diseño de la MIR en donde se define ¿Qué es la población a área de enfoque?, donde se establecen las características que debe contener dicha definición, y esta sea consistente con lo determinado en los diferentes elementos del Programa evaluado, la cual puede consultarse en el siguiente link: [Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados | Secretaría de Hacienda y Crédito Público | Gobierno | gob.mx](#)

**8. ¿El Pp cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida, que cumpla con las siguientes características?**

**Respuesta:** No, sin evidencia

**Criterios de valoración:**

- a. Incluye características de la población atendida.
- b. Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- c. Se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- d. Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

Del análisis del Programa Presupuestario (PP), se encontró que la información proporcionada por la Unidad Responsable (UR) no incluye documentación sobre la población atendida. Esta deficiencia impide verificar si el programa cumple con los criterios de una evaluación de consistencia y resultados, lo que a su vez obstaculiza la medición de su impacto y la rendición de cuentas.

**Análisis de la Falta de Información de la Población Atendida**

El PP carece de los siguientes elementos clave, que son necesarios para una gestión y evaluación adecuadas:

- **Características de la Población Atendida:** No se especifica quiénes son los beneficiarios, es decir, no se documentan sus características socioeconómicas, geográficas o demográficas. Esto hace imposible saber si el programa está llegando a quienes realmente lo necesitan.
- **Características del Bien o Servicio Otorgado:** La documentación no describe el tipo de bien o servicio que se entrega a la población. Sin esta información, no se puede verificar si la intervención del programa es la apropiada para resolver el problema público.
- **Sistematización y Actualización de la Información:** No hay evidencia de que la información de la población atendida se encuentre sistematizada. La falta de un registro estructurado y de mecanismos para su depuración y actualización genera inconsistencias y dificulta el monitoreo del programa a lo largo del tiempo.
- **Clave Única de Identificación:** La ausencia de una clave única para cada beneficiario impide el seguimiento individualizado de la población atendida y la prevención de la duplicidad de apoyos.

## Propuesta de Mejora

Para subsanar estas deficiencias y alinear el PP con los criterios de la evaluación, se propone a la UR implementar las siguientes acciones:

1. Creación de un Padrón de Beneficiarios:
  - La UR debe diseñar e implementar un padrón de beneficiarios formal y estructurado. Este padrón debe capturar información relevante como nombre, ubicación, datos de contacto y características clave (por ejemplo, tipo de servicio solicitado y recibido).
  - Cada registro en el padrón debe incluir una clave única de identificación para asegurar la trazabilidad y evitar duplicaciones.
  - Ejemplo: Se puede asignar una clave numérica a cada usuario que solicite el servicio de reconexión, registrando la fecha de la solicitud, el tiempo de respuesta y la fecha de la reconexión.
2. Sistematización de la Información:
  - El padrón de beneficiarios debe ser sistematizado en una base de datos electrónica. Esto facilitará la captura, almacenamiento, consulta y análisis de la información de manera eficiente.
  - La UR debe establecer mecanismos documentados para la depuración y actualización regular de esta base de datos, asegurando la calidad y la vigencia de la información.
3. Documentación de los Bienes y Servicios:
  - La UR debe documentar de manera clara los bienes o servicios específicos que el PP otorga a la población atendida. Esta información debe incluir una descripción detallada, la cantidad entregada y la fecha de entrega, lo que permitirá verificar si las acciones del programa son consistentes con sus objetivos.

Al implementar estas mejoras, el PP no solo cumplirá con los requisitos de la evaluación, sino que también mejorará la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión del programa, permitiendo tomar decisiones informadas sobre su futuro, por lo que se recomienda sea consultada la Guía para el diseño de la MIR en el siguiente link: : [Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados | Secretaría de Hacienda y Crédito Público | Gobierno | gob.mx](#)

**e. Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño**

**9. ¿El ISD vigente del Pp permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos de diseño del Pp?**

**Respuesta:** Si, con evidencia

Nivel	Criterios
	El ISD permite obtener información relevante sobre:
2	<p>La gestión de los principales procesos operativos y de gestión del Pp: actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos, tecnológicos y financieros, adquisición de insumos, operación, recepción, registro y supervisión, entre otras, las cuales deben ser necesarias para el cumplimiento del Propósito del Pp, en el caso de la MIR.</p> <p>En el caso de la MIR, además de cumplir con el criterio anterior, el ISD del Pp permite obtener información sobre la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios (componentes) del Pp.</p>

Se analizó la información de seguimiento del Programa Presupuestario (PP) y se encontró que, si bien los instrumentos como la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y el formato DES01 proporcionan datos sobre la operación de los servicios, no hay información relevante sobre la cobertura de la población atendida, la población objetivo ni el cambio producido por el PP. Esta falta de datos críticos impide una evaluación completa de su desempeño y efectividad.

**Análisis de los Instrumentos de Seguimiento**

1. MIR y DES01: Los documentos actuales se centran en los indicadores de insumo y actividad. Por ejemplo, el número de reconexiones realizadas o la cantidad de tubería instalada. Estos indicadores son útiles para conocer la producción de servicios, pero no para entender su impacto. Miden lo que el programa hace, pero no lo que logra.
2. Carencia de Información: La información no permite responder preguntas clave para una evaluación de consistencia y resultados, como:
  - ¿A cuántas personas del municipio se les mejoró el servicio de agua?
  - ¿El PP está llegando a la población objetivo que más lo necesita?
  - ¿El programa ha logrado reducir el tiempo de espera para las reconexiones?
  - ¿Ha mejorado la percepción de la calidad del servicio entre los usuarios?

Esta deficiencia es grave, ya que la toma de decisiones se basa en un conocimiento incompleto, impidiendo la mejora continua y la rendición de cuentas.

## Propuesta de Mejora

Para que el PP cuente con instrumentos de seguimiento que permitan medir el desempeño y el impacto real, se propone lo siguiente:

1. Reformular Indicadores en la MIR: Se deben incluir indicadores de resultado y de impacto que midan los cambios en la población. La MIR debe ir más allá de los servicios entregados y enfocarse en los beneficios para los ciudadanos.
  - Indicador de Resultado: En lugar de "Número de reconexiones", un mejor indicador sería "Porcentaje de disminución en el tiempo de espera para las reconexiones".
  - Indicador de Impacto: En lugar de "Metros de tubería instalada", un indicador de impacto podría ser "Porcentaje de la población con acceso a un servicio de agua potable de calidad".
2. Captura de Información sobre la Población: Es fundamental que los instrumentos de seguimiento, como el formato DES01, capturen información sobre la población atendida. Esto requiere que la Unidad Responsable (UR) implemente un padrón de beneficiarios con datos demográficos y de ubicación.
3. Establecer un Mecanismo de Monitoreo: La UR debe crear un sistema de monitoreo y evaluación que permita la recolección periódica de datos sobre el impacto del PP. Esto puede incluir encuestas de satisfacción o registros de quejas para medir la percepción de la población sobre el servicio.

Con estas mejoras, los instrumentos de seguimiento del PP no solo reflejarán su operación, sino que también proporcionarán la información necesaria para evaluar su eficacia, eficiencia y resultados, lo que es esencial para una gestión basada en evidencia, por lo que se recomienda consultar la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados, la cual puede consultarse en el siguiente link: [Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados | Secretaría de Hacienda y Crédito Público | Gobierno | gob.mx](#)

**10. ¿Los indicadores que integran el ISD vigente del Pp cumplen con los siguientes criterios?**

**Respuesta:** No, con evidencia

**Criterios de valoración:**

- Es claro, el nombre del indicador es entendible, no presenta ambigüedades y no contiene términos o acrónimos que dificulten su comprensión y, si los contiene, estos se encuentran definidos.
- Es relevante, provee información valiosa sobre aquello que se quiere medir.
- Es económico, la información para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
- Es monitoreable, permite su estimación y verificación independiente, así como su trazabilidad.
- Es adecuado, provee información suficiente para medir, evaluar o valorar el desempeño del Pp.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio.

Se evaluaron los indicadores del Programa Presupuestario (PP) y se encontró que la mayoría no cumplen con los criterios CREMA, que son la base para una correcta medición del desempeño. La falta de claridad y especificidad en los indicadores actuales dificulta la evaluación de la eficacia y eficiencia del programa.

Nivel Fin: Proporción de cortes y reconexiones realizados eficientemente

- Claro: No. El término "eficientemente" es subjetivo y no está definido. ¿Se refiere a tiempo, costo o a la percepción del usuario? La falta de una definición precisa hace que el indicador sea ambiguo y no se pueda medir de manera objetiva.
- Relevante: Sí. El indicador busca reflejar el resultado final del PP, que es un servicio de calidad. Sin embargo, su formulación actual no es la mejor para medir dicho resultado.
- Económico: No se puede determinar. La ambigüedad del indicador impide saber si su medición requiere una inversión de recursos significativa.
- Monitoreable: No. Al no ser claro, es imposible establecer una metodología de seguimiento para medir el "grado de eficiencia".
- Adecuado: No. Un indicador de Fin debe medir un impacto en la población, no un proceso interno. Este indicador se confunde con el Propósito del PP. Un Fin debería ser algo como "incrementar la satisfacción de los usuarios con el servicio de agua".

Nivel Propósito: Porcentaje de cortes y reconexiones optimizados realizados

- Claro: No. Similar al indicador de Fin, "optimizados" es un término vago. No se especifica qué significa la optimización: ¿un menor tiempo de espera? ¿un menor costo operativo?
- Relevante: Sí. Un programa que busca efficientar su operación debe medirlo. El problema es la forma en que está redactado el indicador.
- Económico: No se puede determinar. Depende de la metodología que se elija para medir la "optimización", lo cual no está definido.
- Monitoreable: No. La falta de claridad hace que sea imposible de monitorear.
- Adecuado: No. Un indicador de Propósito debe reflejar un cambio en la población objetivo o en el problema público que se busca resolver, no un proceso. Un Propósito más adecuado sería "Porcentaje de incremento en los ingresos propios de la Comisión de Agua y Alcantarillado".

Nivel Componente: Proporción de pagos realizados a través de la caja móvil

- Claro: Sí. Se entiende lo que se mide: la proporción de pagos que se hacen por un medio específico.
- Relevante: Sí. La caja móvil es un instrumento clave para la recaudación. Medir su uso es relevante para saber si la estrategia está funcionando.
- Económico: Sí. El costo de su medición es bajo, ya que se puede obtener directamente del sistema de pagos.
- Monitoreable: Sí. Los datos se pueden obtener de manera periódica y con facilidad.
- Adecuado: No. Este es un indicador de Actividad, no de Componente. Un Componente es un bien o servicio que el PP entrega a la población, como "Número de puntos de cobro descentralizados instalados". El uso de la caja móvil es una actividad que el programa realiza para entregar ese servicio.

Nivel Componente: Proporción de usuarios regularizados

- Claro: Sí. La regularización es un proceso bien definido.
- Relevante: Sí. Es un indicador clave para medir el éxito en la formalización de los usuarios.
- Económico: Sí. La información para su medición se puede obtener de los registros internos.
- Monitoreable: Sí. Los datos se pueden capturar de manera regular.
- Adecuado: Sí. Este es un indicador adecuado de Componente, ya que mide un resultado directo del programa: la regularización de los usuarios.

Nivel Componente: Proporción de viviendas con servicio de agua medido

- Claro: Sí. Se entiende que se mide el porcentaje de viviendas con medidor.
- Relevante: Sí. Es un indicador clave para la gestión eficiente del agua y la recaudación.

- Económico: Sí. Los datos de los medidores se pueden obtener de los registros de la Comisión.
- Monitoreable: Sí. La información es accesible y fácil de monitorear.
- Adecuado: Sí. Es un indicador adecuado de Componente, ya que mide el bien o servicio que el programa busca proveer (medidores instalados).

Nivel Actividad: Número de pagos efectuados a través de la caja móvil

- Claro: Sí. Se entiende lo que se mide.
- Relevante: Sí. Permite saber si la caja móvil está siendo utilizada.
- Económico: Sí. Es un indicador de bajo costo de medición.
- Monitoreable: Sí. Los datos se obtienen de manera rutinaria.
- Adecuado: Sí. Es un indicador adecuado para el nivel de Actividad.

Nivel Actividad: Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados

- Claro: Sí. El término "formalizados" es entendible en este contexto.
- Relevante: Sí. Es una de las actividades clave del PP.
- Económico: Sí. La información para su medición se obtiene de los registros de la Comisión.
- Monitoreable: Sí. Es fácil de monitorear.
- Adecuado: Sí. Es un indicador adecuado para el nivel de Actividad.

Nivel Actividad: Porcentaje de notificaciones entregadas a deudores

- Claro: Sí. El término es entendible y la medición de un porcentaje es precisa.
- Relevante: Sí. Es una actividad fundamental para la recaudación.
- Económico: Sí. Los datos para su medición se pueden obtener de los registros internos.
- Monitoreable: Sí. Se puede monitorear de manera regular.
- Adecuado: Sí. Es un indicador adecuado para el nivel de Actividad.

Nivel Actividad: Porcentajes de convenio de pago realizados

- Claro: Sí. Se entiende lo que se mide.
- Relevante: Sí. Es una actividad importante para recuperar cartera vencida.
- Económico: Sí. Los datos se obtienen de los registros de convenios.
- Monitoreable: Sí. Es fácil de monitorear.
- Adecuado: Sí. Es un indicador adecuado para el nivel de Actividad.

Nivel Actividad: Número de medidores domiciliados instalados

- Claro: Sí. El término es preciso.
- Relevante: Sí. Es una actividad clave para el programa.
- Económico: Sí. El costo de su medición es bajo.
- Monitoreable: Sí. Los registros de instalación permiten un monitoreo fácil.

- Adecuado: Sí. Es un indicador adecuado para el nivel de Actividad.

Los indicadores del Programa Presupuestario (PP) tienen deficiencias significativas en su formulación, especialmente en los niveles de Fin y Propósito. Aunque los indicadores de Nivel Actividad y algunos de Componente son claros y monitoreables, la falta de alineación con los criterios CREMA en los niveles superiores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) compromete la capacidad de evaluar si el programa realmente está generando un impacto positivo en la población.

## Propuesta de Mejora General

Para fortalecer la MIR y asegurar que el PP pueda ser evaluado de manera efectiva, se propone una reestructuración completa de los indicadores de Nivel Fin, Propósito y Componente, y se sugiere mejorar la redacción de algunos indicadores de Nivel Actividad. El objetivo es que la lógica del programa sea coherente, medible y orientada a resultados.

## Revisión de la Lógica del Programa:

- Nivel Fin: El indicador de este nivel debe reflejar el impacto a largo plazo en la población. No debe ser un proceso, sino un resultado.
- Nivel Propósito: El indicador de este nivel debe medir la solución directa al problema público. En este caso, la autosuficiencia financiera.
- Nivel Componente: Los indicadores de este nivel deben medir los bienes y servicios que se entregan a la población.
- Nivel Actividad: Los indicadores deben medir las acciones concretas que se realizan para entregar los componentes.

## Reformulación de Indicadores:

- Nivel Fin:
  - Indicador Propuesto: "Porcentaje de usuarios con acceso a un servicio de agua de calidad y sin interrupciones".
  - Análisis CREMA: Es Claro (mide un resultado en la población), Relevante (refleja el impacto del PP), Económico (se puede medir con encuestas periódicas), Monitoreable (a través de registros o encuestas) y Adecuado (es un Fin de alto nivel).
- Nivel Propósito:
  - Indicador Propuesto: "Porcentaje de incremento en la recaudación de ingresos propios respecto al año anterior".
  - Análisis CREMA: Es Claro (se basa en datos financieros), Relevante (mide el objetivo principal del PP), Económico (la información está en registros contables), Monitoreable (a través de reportes mensuales) y Adecuado (refleja la solución al problema público).
- Nivel Componente:

- Indicador Propuesto 1: "Número de nuevos usuarios que regularizan su situación ante la Comisión".
- Análisis CREMA: Es Claro, Relevante, Económico, Monitoreable y Adecuado para este nivel, ya que mide la entrega de un servicio clave (formalización de usuarios).
- Indicador Propuesto 2: "Número de medidores domiciliarios instalados en el ejercicio fiscal".
- Análisis CREMA: Es Claro, Relevante, Económico, Monitoreable y Adecuado. Este indicador mide un bien tangible entregado por el programa.

#### Mejora en la Redacción de Indicadores de Actividad:

- Se recomienda cambiar los indicadores que miden número por porcentaje, para mostrar su relevancia en relación con la población objetivo o el total de la cartera.

#### Implementación de un Padrón de Beneficiarios:

- Para hacer los indicadores de Nivel Fin y Propósito medibles, es crucial que la Unidad Responsable (UR) implemente un Padrón de Beneficiarios. Este padrón debe incluir información sobre la población potencial, objetivo y atendida, y debe contar con una clave única de identificación para cada beneficiario. Esto permitirá que la UR pueda medir el impacto del PP en la vida de los ciudadanos, en lugar de solo medir sus actividades internas.

Es fundamental que la Unidad Responsable revise estos indicadores, priorizando aquellos que realmente midan el progreso hacia el objetivo, por lo que se sugiere sea considerado generar los indicadores de conformidad con el *Manual para el diseño y construcción de indicadores emitido por el CONEVAL*. [MANUAL PARA EL DISEÑO Y CONTRUCCION DE INDICADORES.pdf](#) así como en la guía de diseño de indicadores estratégicos emitida por la SCHP en el siguiente link: [Guía para el diseño de Indicadores Estratégicos | Secretaría de Hacienda y Crédito Público | Gobierno | gob.mx](#)

Ver anexo 4

**11. ¿Los medios de verificación de los indicadores que integran el ISD vigente del Pp, cumplen con los siguientes criterios?**

**Respuesta:** No, con evidencia

**Criterios de valoración:**

- Presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información.
- Incluyen el nombre del área administrativa que genera o publica la información.
- Especifican el año o periodo en que se emite el documento y éste coincide con la frecuencia de medición del indicador.
- Indican la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

Basado en la información proporcionada, los medios de verificación del Programa Presupuestario (PP) evaluado no cumplen con los criterios establecidos para una evaluación de consistencia y resultados. La falta de especificación y detalle en la documentación hace imposible verificar de manera independiente la información de los indicadores.

**Análisis de los Medios de Verificación por Nivel de la MIR**

**Nivel Fin: Reporte de estadísticas brindadas por INEGI**

- Análisis: No cumple con ningún criterio. El nombre del documento es genérico ("reporte de estadísticas"), no se especifica el área que lo genera o publica, ni el año o periodo. Tampoco se proporciona la ubicación física o la liga electrónica. Esto hace imposible localizar y verificar la información.
- Propuesta de Mejora: El medio de verificación debe ser específico. Por ejemplo: "Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, en la página web oficial, apartado de 'agua y saneamiento', consultado en [fecha de consulta] en la siguiente liga <https://> \_\_\_\_.

**Nivel Propósito: Reporte de ingresos estados financieros costos y tarifas publicadas**

- Análisis: No cumple con los criterios. La descripción es una lista genérica de documentos. No se especifica el nombre exacto de cada documento, la oficina que los emite (por ejemplo, la Dirección de Finanzas de la Comisión de Agua), el año fiscal, ni la ubicación precisa.
- Propuesta de Mejora: Se debe detallar cada documento. Por ejemplo: "Estado de Resultados de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio

de Tulancingo, ejercicio fiscal 2024, emitido por la Subdirección de Finanzas y Contabilidad, disponible en la oficina administrativa en.....

Nivel Componente: Fotografías, cronograma, oficio de autorización y/o oficio de solicitud, publicación en redes sociales

- Análisis: El uso de "fotografías" y "publicación en redes sociales" como medios de verificación es débil. No son documentos oficiales ni verificables. Los "oficios" y "cronogramas" son genéricos. Se omite el nombre completo del documento, la dependencia que lo emite, la fecha y la ubicación.
- Propuesta de Mejora: Los medios deben ser documentos formales. Por ejemplo: "Oficio de Autorización de Obras 001/2024, emitido por la Dirección de Operación Técnica de la Comisión, de fecha \_\_, disponible en el Archivo de la Unidad Responsable en \_\_\_\_. Las fotografías y publicaciones pueden ser documentos de soporte, pero no el medio principal.

Nivel Componente: Concentrado de convenios, concentrado de contratos, fotografías

- Análisis: No se especifica el nombre exacto del concentrado, la fecha de su emisión ni la oficina responsable. Las "fotografías" no son un medio de verificación adecuado.
- Propuesta de Mejora: Se debe especificar la información de manera completa. Por ejemplo: "Reporte de Convenios de Pago y Contratos Formalizados, correspondiente al periodo enero-diciembre 2024, generado por la Dirección Comercial de la Comisión, disponible en la base de datos de la Unidad Responsable".

Nivel Componente: Fotografías, orden de trabajo, concentrado

- Análisis: "Fotografías" no es adecuado. "Orden de trabajo" y "concentrado" son genéricos. Falta el nombre completo, la fecha, el área y la ubicación.
- Propuesta de Mejora: Se debe especificar la información. Por ejemplo: "Orden de Trabajo No. 1234, emitida por la Dirección de Mantenimiento y Operación, de fecha \_\_\_\_, con la firma de recepción de la persona usuaria, disponible en el Archivo de la Comisión de Agua".

Nivel Actividad: Reporte de ingresos

- Análisis: Es demasiado genérico. No se especifica el nombre del reporte, la periodicidad, la fecha de emisión, el área responsable ni la ubicación.
- Propuesta de Mejora: Se debe especificar: "Reporte de Ingresos Diarios del 2024, emitido por la Subdirección de Finanzas y Contabilidad, disponible en la oficina administrativa de la Comisión de Agua y Alcantarillado en \_\_\_\_.

## Nivel Actividad: Notificaciones, contratos

- Análisis: Son descripciones genéricas de documentos. No se proporciona ningún detalle que permita su verificación.
- Propuesta de Mejora: Se debe especificar: "Base de Datos de Notificaciones Entregadas, con la fecha de envío y acuse de recibo del usuario, generada y resguardada por la Dirección Comercial de la Comisión de Agua en \_\_\_\_.

## Nivel Actividad: Notificaciones entregadas

- Análisis: Igual que el anterior, es un medio genérico.
- Propuesta de Mejora: Se debe especificar: "Padrón de Deudores con Notificaciones Entregadas, correspondiente al periodo \_\_, resguardado por la Dirección Comercial en su archivo físico y digital".

## Nivel Actividad: Notificaciones convenios

- Análisis: Nuevamente, la falta de detalles hace que sea imposible su verificación.
- Propuesta de Mejora: Se debe especificar: "Base de Datos de Convenios de Pago Formalizados, con registro de la fecha de firma y el folio del convenio, generada por el Área de Cobranza de la Comisión de Agua".

## Nivel Actividad: Fotografías, orden de trabajo

- Análisis: Como se mencionó, las fotografías no son un medio de verificación primario. La orden de trabajo es genérica.
- Propuesta de Mejora: Se debe especificar: "Orden de Trabajo con Folio [número], con el registro del servicio realizado y la firma del usuario, emitida por la Dirección de Mantenimiento de la Comisión de Agua".

Derivado de los hallazgos detectados, se sugiere verificar la Guía para el diseño de la MIR a través del siguiente link: [Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados | Secretaría de Hacienda y Crédito Público | Gobierno | gob.mx](https://www.gob.mx/secretaria-hacienda-y-credito-publico/documentos/guia-para-el-dise-no-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados), así como lo establecido en el Manual para el diseño y construcción de indicadores emitido por el CONEVAL el cual puede ser consultado en el siguiente link: [MANUAL PARA EL DISEÑO Y CONTRUCCION DE INDICADORES.pdf](#).

Ver anexo 4

**12. ¿Las metas de los indicadores que integran el ISD vigente del Pp, cumplen con los siguientes criterios?**

**Respuesta:** Si, con evidencia

**Criterios de valoración:**

- Se establecen con base en un método de cálculo documentado.
- Cuentan con unidad de medida y son congruentes con el sentido del indicador.
- Se orientan a la mejora del desempeño, es decir, no son laxas ni su cumplimiento se encuentra garantizado.
- Son factibles, considerando la normatividad, los plazos y los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

Basado en la información proporcionada, las metas de los indicadores del Programa Presupuestario (PP) tienen graves deficiencias en su formulación, a pesar de que la Unidad Responsable (UR) afirma que todas cuentan con un método de cálculo. El principal problema es que este método no está documentado ni justificado de manera explícita, lo que hace imposible verificar la congruencia, factibilidad y orientación a la mejora de dichas metas.

Nivel Indicador	Meta	Análisis del cumplimiento
Fin	85% ascendente	No cumple. Aunque el porcentaje es una unidad de medida, no hay justificación documentada de por qué es 85% y no otra cifra. La meta no es congruente con el indicador original, ya que no se especifica a qué se refiere (calidad, cobertura, etc.). No se puede verificar su factibilidad sin la justificación técnica.
Propósito	100% ascendente	No cumple. Es la meta más deficiente. Una meta del 100% en recaudación es prácticamente inalcanzable y, por lo tanto, no es factible. No se orienta a la mejora del desempeño de manera realista, sino que es una cifra utópica que desvirtúa la evaluación. La falta de un método de cálculo documentado que la justifique hace que carezca de valor.
Componente	100 ascendente	No cumple. Carece de una unidad de medida. No se sabe si se refiere a "usuarios regularizados," "contratos," etc. Sin esta información, no es posible verificar si es congruente con el indicador o si es factible.
Componente	1 ascendente	No cumple. Aunque tiene un número, la meta es tan baja que no se orienta a una mejora significativa del desempeño. Sin un método de cálculo documentado, no se puede justificar por qué solo es 1, lo cual es incongruente con la inversión pública.

Componente	10,978 ascendente	No cumple. Aunque es un número específico, no tiene una unidad de medida (por ejemplo, "medidores instalados") ni un método de cálculo documentado que demuestre su factibilidad y congruencia.
Actividad (todas)	Varias metas numéricas	No cumplen. Aunque las metas son números concretos, no se cuenta con la documentación que explique cómo se llegó a esas cifras. La falta de una unidad de medida explícita en el documento, así como la ausencia de un método de cálculo que justifique si son factibles y realistas (por ejemplo, basados en la capacidad operativa, el presupuesto y los datos históricos), invalida su uso para el seguimiento.

Fuente: Elaboración propia con información del formato DES01 4to trimestre 2024

## Propuesta de Mejora para las Metas

Para que las metas cumplan con los criterios de una evaluación de consistencia y resultados, la Unidad Responsable (UR) debe reformularlas y, sobre todo, documentar de manera explícita el método de cálculo para cada una.

Justificar las Metas con Análisis Técnico: La UR debe elaborar un documento técnico que respalde cada meta. Este documento debe incluir la línea base, el método de cálculo y los supuestos que justifican la factibilidad y la orientación a la mejora.

## Reformulación de Metas por Nivel:

- Nivel Fin: La meta debe ser realista y estar alineada con el indicador reformulado. Si el indicador es "Porcentaje de usuarios con acceso a un servicio de agua de calidad", la meta podría ser "Incrementar la satisfacción del usuario en 15 puntos porcentuales respecto al año anterior". El método de cálculo debe explicar de dónde proviene la cifra.
- Nivel Propósito: La meta debe ser ambiciosa pero factible. Si el indicador es "Porcentaje de incremento en la recaudación de ingresos propios", la meta podría ser "Incrementar la recaudación en un 7% respecto al ejercicio fiscal anterior". El método de cálculo debe basarse en un análisis de la cartera vencida y la capacidad de cobro.
- Nivel Componente: Se deben establecer metas claras con una unidad de medida y un método de cálculo justificado. Por ejemplo, si el indicador es "Número de nuevos contratos formalizados", la meta podría ser "Formalizar 1,500 nuevos contratos en el ejercicio fiscal". El método de cálculo debe basarse en la población objetivo.
- Nivel Actividad: Las metas de este nivel deben ser directamente proporcionales a la capacidad operativa. Deben documentar cómo se llegó a cada cifra. Por ejemplo, la meta de 1,250 medidores instalados podría justificarse con la capacidad del personal (x número de medidores por técnico) y la disponibilidad de recursos.

Al implementar estas mejoras, el PP no solo cumplirá con los requisitos de la evaluación, sino que su gestión será más transparente, sus metas serán alcanzables y la inversión pública estará justificada con base en la lógica de resultados.

**f. Consistencia programática y normativa**

13. ¿La modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue, con los bienes y/o servicios que genera, con sus actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención?

No procede valoración cuantitativa

**Respuesta:** Si

Se evaluó el Programa Presupuestario (PP) y se encontró que la modalidad presupuestaria con la que se financia el programa es consistente con el objetivo que persigue, a pesar de que la redacción del objetivo es deficiente. La asignación de recursos para la operación y la administración está lógicamente vinculada a la meta de mejorar la recaudación y, por ende, la calidad del servicio.

**Análisis de la Consistencia Presupuestaria**

El objetivo del PP es "contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del municipio de Tulancingo Hidalgo mediante el acceso universal y equitativo del agua potable". Este objetivo, aunque amplio y más apropiado para un plan de desarrollo, se traduce en la necesidad de asegurar la autosuficiencia financiera de la Comisión de Agua para poder operar y mantener la infraestructura hidráulica.

La modalidad presupuestaria del PP está centrada en gastos de operación y administración. Esto es lógicamente consistente porque para mejorar la recaudación y la gestión de los ingresos propios, se necesitan recursos para cubrir costos como:

- Recursos humanos: Personal para cobrar, emitir notificaciones y formalizar contratos.
- Insumos y materiales: Para la instalación de medidores y el mantenimiento de la red.
- Tecnología y logística: Para la implementación de una caja móvil y la sistematización de la información.

Estos gastos son el medio por el cual el PP busca alcanzar su objetivo, lo que demuestra una coherencia entre la forma en que se presupuesta el programa y la finalidad que persigue.

**Propuesta de Mejora**

Para fortalecer la consistencia y mejorar la gestión del programa, se propone lo siguiente:

1. Alinear el Presupuesto con el Objetivo Corregido: La Unidad Responsable (UR) debe corregir la redacción del objetivo para que sea más específico y

medible (ej. "Incrementar la autosuficiencia financiera..."). Una vez que el objetivo esté bien definido, la asignación presupuestal debe reflejar de manera clara cómo cada partida contribuye a ese fin.

2. Vincular los Gastos con los Indicadores de Desempeño: La UR debe implementar un marco de presupuesto basado en resultados. Esto significa que en los documentos presupuestarios se debe mostrar explícitamente cómo cada gasto (por ejemplo, el gasto en la caja móvil) está vinculado a un indicador de actividad (ej. "Número de pagos efectuados") y, en última instancia, al indicador de propósito ("Porcentaje de ingresos propios recaudados"). Esto mejorará la transparencia y la rendición de cuentas, demostrando que el uso de los recursos públicos es estratégico y efectivo.

**g. Complementariedades, similitudes y duplicidades**

**14. ¿En la estructura programática del Municipio, se identifican los Pp que sean similares, se complementen o se dupliquen con el Pp evaluado?**

No procede valoración cuantitativa

**Respuesta:** Si

En la revisión programática del municipio, se constató que no existe duplicidad de actividades entre el Programa Presupuestario (PP) evaluado y otros PP ejercidos en el municipio. Esta ausencia de duplicidad se debe a la clara división de funciones y responsabilidades entre las diferentes direcciones de la Comisión de Agua, lo que asegura que cada programa opere en un ámbito bien definido.

**Análisis de la Ausencia de Duplicidad**

El PP evaluado, centrado en la recaudación y eficiencia de los servicios de agua, opera bajo la supervisión de la Comisión de Agua del Municipio de Tulancingo. La estructura interna de esta Comisión asigna funciones específicas a sus direcciones, como la Dirección Comercial (encargada de la recaudación y formalización de contratos) y la Dirección de Operación y Mantenimiento (responsable de la infraestructura).

Esta delimitación de funciones evita que otros PP municipales, incluso aquellos relacionados con la infraestructura o el desarrollo social, realicen las mismas actividades que el PP evaluado. Por ejemplo:

- Un PP de obras públicas podría encargarse de la construcción de nuevas redes de drenaje, pero no de la instalación de medidores domiciliarios, que es una actividad del PP evaluado.
- Un PP de desarrollo social podría enfocarse en llevar servicios básicos a comunidades marginadas, pero no en la formalización de contratos o la notificación a deudores, que son funciones exclusivas de la Comisión de Agua.

La estructura orgánica de la Comisión de Agua actúa como un mecanismo de control que previene la superposición de actividades, garantizando la eficiencia en el uso de los recursos públicos y una clara asignación de responsabilidades. Ver anexo 5

## V. MODULO 2 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

### a. Instrumentos de planeación

15. ¿El Plan Anual de Trabajo (PAT) de la UR que opera el Pp cumple con las siguientes características?

**Respuesta:** No, sin evidencia

**Criterios de valoración:**

- Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento oficial.
- Se consideran los bienes y/o servicios que se producen con el presupuesto del Pp.
- Establece metas que contribuyan al logro del objetivo central del Pp, a través de la entrega o generación de sus bienes y/o servicios.
- Se revisa y actualiza periódicamente.

Nivel	Criterios
	El PAT cuenta con:
0	Ningún criterio

La Unidad Responsable (UR) del Programa Presupuestario (PP) no cuenta con un Plan Anual de Trabajo (PAT) documentado. Esta es una deficiencia crítica que impide verificar si el programa cumple con los estándares de planeación y orientación a resultados. Sin un PAT, es imposible evaluar si el PP es un producto de una planeación estratégica, si sus acciones están alineadas con su presupuesto y si sus metas contribuyen a sus objetivos.

### Análisis de las Deficiencias

- Falta de Planeación Estratégica:** El PP no cuenta con un documento que demuestre que sus actividades son el resultado de un proceso de planeación. Un PAT es la hoja de ruta que traduce los objetivos del programa en acciones concretas y medibles a lo largo del año. Su ausencia sugiere que las actividades se realizan de manera reactiva y no estratégica.
- Inconsistencia con el Presupuesto:** No se puede confirmar si los bienes y servicios que el PP produce están directamente relacionados con el presupuesto asignado. Un PAT vincula cada gasto con una actividad y una meta específica, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y estratégica.
- Metas Desvinculadas:** Al no existir un PAT, las metas del programa, si bien existen en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), no tienen una base sólida. El PAT es el documento que establece las metas de manera

detallada y las vincula con las actividades diarias, garantizando que el trabajo cotidiano contribuya al logro del objetivo final del programa.

4. Falta de Monitoreo: La ausencia de un PAT impide la revisión y actualización periódica del programa. Un PAT es una herramienta dinámica que se debe monitorear para evaluar el avance y hacer los ajustes necesarios. Sin este documento, no hay un mecanismo formal para el seguimiento del progreso.

### Propuesta de Mejora

Para subsanar estas deficiencias y alinear el PP con las buenas prácticas de la gestión pública, se propone a la UR la elaboración e implementación de un Plan Anual de Trabajo.

1. Elaborar el PAT: La UR debe crear un documento formal que detalle las actividades que se realizarán en el año fiscal. Este plan debe incluir:
  - Objetivos y Metas: Las metas del PAT deben ser específicas, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos (SMART).
  - Actividades y Responsables: Para cada meta, se deben definir las actividades y asignar un responsable.
  - Calendario y Recursos: El PAT debe incluir un cronograma de las actividades y un presupuesto que vincule cada acción con una partida presupuestal.
2. Documentar la Planeación: El PAT debe ser aprobado por los directivos de la UR y difundido entre el personal, para que todos conozcan sus responsabilidades y cómo sus actividades contribuyen al logro de los objetivos del PP.
3. Monitoreo y Actualización Periódica: Se deben establecer reuniones mensuales o trimestrales para revisar el avance del PAT. Esto permitirá identificar desviaciones, tomar acciones correctivas y actualizar el plan según sea necesario.

Al implementar un PAT, la UR no solo cumplirá con los requisitos de la evaluación, sino que también mejorará la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas del PP, asegurando que la inversión pública se traduzca en resultados tangibles para la población, de igual forma se establece un modelo de PAT de manera conjunta por la Instancia evaluadora y la UR:

**Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo  
Dirección Comercial  
Programa Anual de Trabajo 2025**

(Objetivos, metas) Actividades, Programas eventos	Responsable	Descripción de actividades	Periodo y Recursos	Observaciones
---	-------------	----------------------------------	--------------------	---------------

**b. Generación y uso de información del desempeño**

16. ¿El Pp cuenta con información del desempeño que dé cuenta de los elementos que se presentan a continuación?

**Respuesta:** Si, con evidencia

**Criterios de valoración:**

- Su contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PMD vigente al que se vincula.
- El avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo.
- Las características de la población atendida y no atendida.
- Las características del tipo de bien o servicio otorgado.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con información sobre:
1	a) Su contribución con los objetivos del PMD

El PP evaluado cuenta con información que lo vincula a los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo (PMD), lo cual es positivo. Sin embargo, carece de datos cruciales sobre los cambios verificables en la población objetivo y las características de la población atendida y no atendida, así como del tipo de bien o servicio otorgado. Esta deficiencia es grave porque impide demostrar que el programa está generando un impacto real y no solo cumpliendo metas administrativas.

**Análisis de las Deficiencias**

- Falta de Cambios Verificables en la Población:** La documentación del PP no muestra cómo las acciones del programa han mejorado la vida de las personas. Por ejemplo, no hay datos que demuestren si los usuarios de la Comisión de Agua ahora tienen un servicio más confiable, una reducción en sus tiempos de espera para reconexiones, o una mayor percepción de satisfacción. Sin esta información, el programa no puede justificar su existencia y la inversión pública.
- Omisión de la Población Atendida y No Atendida:** No se tienen registros que detallen las características de la población atendida (ej. ubicación, nivel socioeconómico) ni de la población no atendida. Esto impide evaluar si el programa está llegando a quienes más lo necesitan y si los criterios de elegibilidad son adecuados. También se pierde la oportunidad de identificar las barreras que impiden el acceso al servicio a la población no atendida.
- Falta de Información sobre Bienes y Servicios:** La documentación no describe de manera clara y detallada los bienes o servicios que se entregan a la población. Un servicio como la instalación de un medidor no es lo mismo que la reconexión de un servicio suspendido. Esta omisión dificulta el análisis de la calidad y el impacto de la intervención del programa.

## Propuesta de Mejora

Para subsanar estas deficiencias y cumplir con los criterios de evaluación de la planeación estratégica orientada a resultados, se propone:

1. Establecer un Padrón de Beneficiarios: La Unidad Responsable (UR) debe crear y mantener un padrón de beneficiarios actualizado. Este padrón debe incluir datos relevantes como la ubicación del usuario, el tipo de servicio que recibió (ej. instalación de medidor, reconexión, convenio de pago) y la fecha de atención. El padrón es la base para cuantificar a la población atendida y realizar un seguimiento de su progreso.
2. Realizar un Análisis de la Población Objetivo: A partir del padrón, se debe realizar un análisis para comparar las características de la población atendida con las de la población objetivo original. Esto permitirá a la UR verificar si el programa está cumpliendo con su propósito de focalización y, si no es así, tomar medidas correctivas.
3. Medir Cambios Verificables: La UR debe implementar indicadores de resultado y de impacto en su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Estos indicadores deben medir los cambios en la población, como "Porcentaje de disminución del tiempo de espera para reconexiones" o "Porcentaje de aumento en la percepción de la calidad del servicio". La información para estos indicadores se puede obtener a través de encuestas de satisfacción, grupos focales o análisis de quejas y sugerencias.
4. Describir los Bienes y Servicios: Se debe incluir una descripción detallada de los bienes y servicios otorgados en los documentos de planeación del programa. Esto debe ir más allá de la simple mención de la actividad y explicar el contenido y la calidad de cada servicio. Por ejemplo, para la instalación de un medidor, se debe especificar el tipo de medidor, la fecha de instalación y la garantía ofrecida.

Al implementar estas mejoras, el PP no solo cumplirá con los requisitos de la evaluación, sino que también podrá demostrar con evidencia que está generando un impacto positivo y justificando la inversión pública, por lo que se sugiere consultar los Elementos mínimos a considerar en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos emitido por el CONEVAL y que pueden consultarse en liga electrónica:

[https://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico\\_Programas\\_Nuevos.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico_Programas_Nuevos.pdf)

**17. ¿La información que el Pp obtiene para el seguimiento de su desempeño cumple con las siguientes características?**

**Respuesta:** Si, con evidencia.

**Criterios de valoración:**

- Es oportuna, se genera y está disponible en un momento adecuado y conveniente para su uso.
- Es confiable, es validada por quienes la generan, procesan e integran.
- Se encuentra sistematizada, actualizada y depurada.
- Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con información sobre:
3	a) Es oportuna, se genera y está disponible en un momento adecuado y conveniente para su uso. c) Se encuentra sistematizada, actualizada y depurada. d) Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente

El Programa Presupuestario (PP) evaluado, a través del formato DES01, obtiene información de seguimiento que es oportuna y se encuentra sistematizada, lo que permite un seguimiento permanente del desempeño. Sin embargo, esta información no es confiable debido a que los indicadores de desempeño están formulados de manera incorrecta. Esta falta de confiabilidad anula los beneficios de la oportunidad y la sistematización, ya que el PP está midiendo lo incorrecto.

**Análisis de la Falta de Confiabilidad**

La confiabilidad de la información de desempeño depende de la calidad de los indicadores. Si los indicadores no son claros, relevantes o adecuados, los datos que se obtienen de ellos no reflejan el desempeño real del programa. En el caso del PP evaluado, se identifican las siguientes fallas que socavan la confiabilidad de la información:

- **Indicadores Incorrectos:** Los indicadores de los niveles de Fin y Propósito no miden el impacto o la solución al problema público. En cambio, se centran en procesos internos (como la "eficiencia" o la "optimización"), lo que hace que los datos obtenidos del formato DES01 sean irrelevantes para una evaluación de resultados.
- **Información Irrelevante:** Los datos del formato DES01, al basarse en indicadores defectuosos, no proporcionan información sobre el cambio en la población o el impacto del PP. Por ejemplo, el reporte puede indicar cuántas reconexiones se hicieron, pero no si la población está más satisfecha o si el tiempo de espera ha disminuido.

## Propuesta de Mejora

Para que la información de seguimiento del PP sea confiable y útil para la toma de decisiones, la Unidad Responsable (UR) debe corregir los indicadores y alinear el sistema de seguimiento con los objetivos reales del programa.

1. Reformular los Indicadores de la MIR: La principal mejora es corregir los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Los indicadores de Nivel Fin y Propósito deben ser reorientados para medir los resultados en la población, como "Porcentaje de incremento en la recaudación de ingresos propios" (Propósito) o "Porcentaje de usuarios con acceso a un servicio de agua de calidad" (Fin).
2. Alinear el Formato DES01 con los Nuevos Indicadores: Una vez que los indicadores de la MIR sean correctos, el formato DES01 debe ser modificado para capturar la información necesaria para el nuevo sistema. Esto puede requerir la recolección de nuevos datos, como encuestas de satisfacción o registros de tiempo de respuesta, para poder medir los resultados.
3. Implementar un Padrón de Beneficiarios: Para que la información de seguimiento sea realmente confiable, es crucial que la UR cree y mantenga un padrón de beneficiarios actualizado. Este padrón permitirá el seguimiento individualizado del impacto del programa en la población, garantizando que los datos sean precisos y que se pueda demostrar el cambio verificable.

## VI. MODULO 3 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

18. ¿El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo, es decir, aquella que el Pp tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención?

No procede valoración cuantitativa

**Respuesta:** No, con evidencia

El Programa Presupuestario (PP) evaluado no cuenta con mecanismos documentados para identificar a su población objetivo, lo que representa una deficiencia crítica en la cobertura y focalización. Esta carencia impide asegurar que las acciones del programa estén dirigidas a las personas que más lo necesitan y compromete la eficiencia del gasto público.

### Análisis de la Falta de Mecanismos de Identificación

La falta de mecanismos para identificar a la población objetivo genera los siguientes problemas:

- Focalización Inadecuada: Sin criterios claros para identificar a los beneficiarios, el PP corre el riesgo de atender a una población que no presenta el problema público o de no llegar a quienes realmente lo necesitan. Esto se traduce en un desperdicio de recursos y en un impacto limitado.
- Falta de Transparencia: La ausencia de un proceso formal de identificación de beneficiarios genera opacidad en la operación del programa. No hay manera de verificar que los apoyos se otorgan de manera justa y equitativa.
- Inconsistencia en los Registros: Si no hay un proceso formal para la identificación, los registros de la población atendida serán incompletos o inconsistentes, lo que afectará la calidad de la información para el seguimiento y la evaluación.

### Propuesta de Mejora

Para que el PP cumpla con los criterios de cobertura y focalización, la Unidad Responsable (UR) debe implementar un proceso formal y documentado para la identificación de su población objetivo.

1. Establecer Criterios de Elegibilidad: La UR debe definir criterios de elegibilidad claros y objetivos que permitan identificar a la población objetivo. Estos criterios deben estar directamente relacionados con el problema público. Por ejemplo, si el problema es la baja recaudación, la población objetivo podría ser los usuarios con un historial de adeudo de más de un año.
2. Documentar el Proceso de Identificación: El proceso para identificar a los beneficiarios debe estar formalmente documentado. Esto puede ser a través de un manual de procedimientos que detalle los pasos a seguir, las

herramientas a utilizar (por ejemplo, el padrón de usuarios morosos) y los formatos a llenar.

3. Implementar un Padrón de Beneficiarios: La UR debe crear y mantener un padrón de beneficiarios que contenga la información de las personas que han sido identificadas y que han recibido un servicio del PP. Este padrón debe incluir una clave única de identificación para cada beneficiario, lo que facilitará el seguimiento y evitará la duplicidad.
4. Capacitar al Personal: El personal de la UR que esté en contacto con la población debe ser capacitado en el uso de los criterios y los procedimientos de identificación, para asegurar la correcta implementación del proceso.

Al implementar estos mecanismos, el PP no solo mejorará su focalización y eficacia, sino que también fortalecerá la transparencia y la rendición de cuentas, demostrando que la inversión pública se está utilizando para generar un impacto real en la población que más lo necesita, por lo que se sugiere consultar los Elementos mínimos a considerar en la elaboración de diagnósticos de programas nuevos emitido por el CONEVAL y que pueden consultarse en liga electrónica: [https://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico\\_Programas\\_Nuevos.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico_Programas_Nuevos.pdf)

## VII. MODULO 4 OPERACIÓN

### a. Análisis de los procesos clave

19. Describa mediante diagramas de flujo los procesos clave en la operación del Pp, es decir, aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar los objetivos del Pp.

No procede valoración cuantitativa

Se cuenta con un manual de procedimientos para las actividades de la Dirección Comercial, Unidad Responsable (UR) del Programa Presupuestario (PP) evaluado; sin embargo, este manual no contempla las actividades descritas en su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Esta discrepancia es una deficiencia crítica, ya que la operación del PP no está alineada con su planeación estratégica, lo que genera inconsistencias y dificulta la rendición de cuentas.

Análisis de la Desconexión entre el Manual y la MIR

El manual de procedimientos de la Dirección Comercial debería ser el documento operativo que guía al personal en la ejecución de las actividades del PP. No obstante, al no incluir las actividades descritas en la MIR (como la notificación a deudores, la formalización de contratos, o la instalación de medidores), se genera un grave problema de coherencia. Esto significa que:

- El personal operativo no tiene una guía oficial para llevar a cabo las actividades clave del PP, lo que puede derivar en la ejecución de procesos de manera incorrecta o incompleta.
- No se puede verificar si las actividades se están realizando según lo planeado en la MIR. Esto compromete el seguimiento y la evaluación del programa, ya que no hay un estándar contra el cual comparar el desempeño.
- La MIR se convierte en un documento puramente teórico, sin un respaldo operativo que asegure que sus actividades se llevarán a cabo en la práctica.

Propuesta de Mejora

Para subsanar esta deficiencia y asegurar que el PP opere de manera coherente con su planeación, se propone a la UR actualizar el manual de procedimientos de la Dirección Comercial.

1. Actualizar el Manual de Procedimientos:
  - Se debe realizar una revisión exhaustiva del manual para incluir cada una de las actividades que se describen en la MIR.
  - Para cada actividad, se deben detallar los pasos a seguir, los responsables, los formatos a utilizar y el flujo de información.

- Las actividades de la MIR (ej. "Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados" o "Número de medidores domiciliados instalados") deben tener un proceso claramente descrito en el manual.
- 2. Alinear la Operación con la Planeación:
  - Una vez actualizado el manual, este debe ser el instrumento oficial de referencia para todo el personal.
  - Se debe capacitar al personal en el nuevo manual para asegurar su correcta aplicación.
  - La UR debe establecer mecanismos de monitoreo para verificar que las actividades se están llevando a cabo de acuerdo con lo estipulado en el manual, lo que a su vez garantizará que se cumpla con la planeación de la MIR.

Esta medida no solo fortalecerá la operación del PP, sino que también proporcionará la evidencia necesaria para demostrar, en una evaluación de consistencia y resultados, que el programa es una entidad organizada y bien gestionada.

Para abordar la desconexión entre la planeación (MIR) y la operación del Programa Presupuestario (PP), se propone la elaboración de un Manual de Procedimientos. Este documento servirá como una guía formal y detallada para el personal de la Dirección Comercial, asegurando que las actividades cotidianas estén alineadas con los objetivos estratégicos del PP.

## Estructura del Manual de Procedimientos

El manual debe estar dividido en secciones claras que correspondan a las actividades clave descritas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

### 1. Generalidades del Manual

- **Objetivo:** Establecer los procedimientos, responsables, y formatos para la operación de la Dirección Comercial, en apego a los objetivos del PP.
- **Alcance:** Aplicable a todo el personal de la Dirección Comercial involucrado en las actividades de recaudación, atención a usuarios y formalización de contratos.

### 2. Procedimientos Específicos

Cada procedimiento debe detallar los pasos para ejecutar una actividad de la MIR, incluyendo:

- **Nombre del Procedimiento:** Un título claro (ej. "Procedimiento para la notificación a deudores").
- **Objetivo del Procedimiento:** El propósito de la actividad (ej. "Disminuir la cartera vencida a través de la notificación formal a los usuarios con adeudos").

- Responsable: El área o puesto encargado de la ejecución (ej. "Jefe de Departamento de Cobranza").
- Descripción del Proceso: Un diagrama de flujo o una lista de pasos secuenciales que describan la actividad.
- Documentos y Formatos: La documentación requerida (ej. "Formato de Notificación de Adeudo" o "Reporte de Recaudación Diaria").

## Ejemplos de Procedimientos Vinculados a la MIR

Para cada actividad de la MIR, el manual debe incluir un procedimiento detallado.

### Procedimiento para la formalización de contratos de servicio

- Actividad en la MIR: "Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados".
- Pasos del procedimiento:
  1. Recepción de la solicitud del usuario.
  2. Verificación de la documentación (identificación oficial, comprobante de domicilio, etc.).
  3. Consulta de adeudos previos.
  4. Elaboración del contrato y asignación de un número de cuenta.
  5. Firma de ambas partes y entrega de una copia al usuario.
  6. Registro del nuevo contrato en el padrón de beneficiarios con una clave única de identificación.

### Procedimiento para la instalación de medidores domiciliarios

- Actividad en la MIR: "Número de medidores domiciliarios instalados".
- Pasos del procedimiento:
  1. Recepción de la orden de trabajo (generada a partir de un nuevo contrato o una solicitud de regularización).
  2. Asignación de la orden de trabajo a un técnico.
  3. Traslado al domicilio del usuario.
  4. Instalación del medidor y verificación de su correcto funcionamiento.
  5. Toma de lectura inicial y registro en el formato de "Orden de Trabajo".
  6. Firma de conformidad del usuario.

### Procedimiento para la atención y seguimiento de convenios de pago

- Actividad en la MIR: "Porcentajes de convenio de pago realizados".
- Pasos del procedimiento:
  1. Recepción de la solicitud de convenio del usuario deudor.
  2. Análisis del historial de adeudos.
  3. Determinación de las opciones de pago y elaboración de un plan de pagos.
  4. Formalización y firma del convenio.
  5. Registro del convenio en el sistema de gestión de cobranza.

6. Seguimiento periódico al cumplimiento del convenio y emisión de recordatorios de pago.

### Beneficios de la Implementación del Manual

La creación de este manual de procedimientos no solo subsanará las deficiencias de la evaluación, sino que también mejorará la eficiencia y transparencia de la Dirección Comercial. Al documentar cada paso, se garantizará que todos los empleados sigan un proceso estandarizado, lo que reducirá errores, facilitará la capacitación de nuevo personal y permitirá un seguimiento más preciso del desempeño del PP. Esto es fundamental para demostrar que la inversión pública se está gestionando de manera profesional y efectiva.

**b. Solicitud de bienes y/o servicios**

20. ¿El Pp cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?

**Respuesta:** No, con evidencia

**Criterios de valoración:**

- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para atención.
- Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.
- Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

El Programa Presupuestario (PP) evaluado sí cuenta con un manual de procedimientos para registrar y tramitar las solicitudes de servicios. Sin embargo, este manual no contempla las actividades descritas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), lo que genera una desconexión crítica entre la planeación y la operación. Por lo tanto, no se puede verificar si el PP cumple con los siguientes criterios:

- Adaptación a la población objetivo: No se puede determinar si los procedimientos se adaptan a las necesidades de la población objetivo, ya que no se encuentran en el manual que se utiliza operativamente.
- Definición de plazos: No se puede constatar si los procedimientos tienen plazos definidos para cada actividad.
- Descripción de formatos: No se puede verificar si los formatos necesarios están descritos en el manual que se utiliza para la operación.
- Publicidad y accesibilidad: No se puede determinar si el manual es público y accesible para la población, lo que limita la transparencia del PP.

**Propuesta de Mejora**

Para subsanar estas deficiencias y alinear la operación del PP con su planeación, se propone a la Unidad Responsable (UR) una actualización integral del manual de procedimientos.

1. Actualizar el Manual de Procedimientos: La UR debe actualizar el manual para incluir todas las actividades descritas en la MIR. Este manual debe ser un reflejo fiel de la planeación estratégica del PP.
2. Adaptar los Procedimientos a la Población: Al actualizar el manual, se deben considerar las características de la población objetivo. Por ejemplo, si se atiende a una población con rezago educativo, los procedimientos deben ser simples y claros.
3. Definir Plazos y Formatos: Cada procedimiento debe tener plazos definidos y los formatos necesarios deben estar descritos y disponibles para el personal. Esto garantizará que los trámites sean rápidos y eficientes.
4. Hacer Público el Manual: La UR debe publicar el manual en el sitio web de la Comisión de Agua y Alcantarillado y en las oficinas de atención. Esto hará que la información sea accesible para la población, lo que fomentará la transparencia y la rendición de cuentas.

**c. Selección de la población objetivo**

21. ¿El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de su población objetivo y estos cumplen con las siguientes características?

**Respuesta:** No, sin evidencia

**Criterios de valoración:**

- Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.
- Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- Se encuentran estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

La Unidad Responsable (UR) del Programa Presupuestario (PP) evaluado no cuenta con criterios de elegibilidad documentados para seleccionar a su población objetivo. Esta es una deficiencia crítica que impide verificar si el PP es congruente, transparente y equitativo en la selección de sus beneficiarios, lo que afecta su credibilidad y eficacia.

**Análisis de las Deficiencias**

- Incongruencia y ambigüedad:** Sin criterios de elegibilidad claros, no se puede determinar si la selección de la población atendida es coherente con la identificación y definición original de la población objetivo. La falta de un documento formal introduce ambigüedad y el riesgo de que la selección sea arbitraria o discrecional.
- Falta de estandarización:** Al no estar los criterios de elegibilidad por escrito, no hay garantía de que se apliquen de manera uniforme en todas las áreas de la UR. Esto puede generar inconsistencias y un trato desigual entre los usuarios.
- Falta de transparencia:** La ausencia de criterios públicos y accesibles impide que la población objetivo sepa si califica para los servicios del PP. Esto no solo afecta la transparencia, sino que también limita el acceso a los servicios a quienes más los necesitan.

## Propuesta de Mejora

Para subsanar estas deficiencias y alinear el PP con los estándares de una gestión pública basada en resultados, la UR debe documentar, estandarizar y hacer públicos sus criterios de elegibilidad.

1. Documentar los Criterios de Elegibilidad: La UR debe elaborar un documento formal que defina con precisión quién es la población elegible para los servicios del PP. Por ejemplo, si el programa busca regularizar la situación de usuarios morosos, el criterio de elegibilidad podría ser: "Usuarios con adeudos mayores a 12 meses y con un consumo histórico que justifique un convenio de pago."

Esta redacción debe ser clara, sin ambigüedades y estar directamente vinculada a la problemática que el PP busca resolver.

2. Estandarizar su Aplicación: Los criterios deben ser aplicados de manera uniforme por todo el personal de la UR. Para ello, se puede incluir el documento de criterios de elegibilidad en el manual de procedimientos y capacitar al personal en su correcta aplicación. Esto garantizará la equidad en el trato a los usuarios y la consistencia en el registro de la población atendida.
3. Hacerlos Públicos y Accesibles: La UR debe publicar los criterios de elegibilidad en un lenguaje sencillo y claro en los siguientes medios:
  - El sitio web de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio.
  - En las oficinas de atención al público, en un lugar visible.
  - A través de materiales de difusión (folletos, carteles) para llegar a la población objetivo.

Al implementar estas mejoras, el PP no solo mejorará su focalización y eficiencia, sino que también fortalecerá la transparencia y la rendición de cuentas al demostrar que sus servicios se otorgan de manera justa y con base en reglas claras.

**22. ¿El procedimiento del Pp para la selección de los destinatarios de sus bienes y/o servicios cumple con las siguientes características?**

**Respuesta:** No, sin evidencia

**Criterios de valoración:**

- a) Considera y se adapta a las características de la población objetivo.
- b) Identifica y define plazos para cada proceso, así como datos de contacto para atención.
- c) Presenta y describe los requisitos y formatos necesarios para cada proceso.
- d) Es público y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

La Unidad Responsable (UR) del Programa Presupuestario (PP) evaluado cuenta con procedimientos para la Dirección Comercial, pero no para las actividades específicas descritas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) que contribuyen al objetivo del PP. Esta falta de alineación significa que no se puede verificar si los procedimientos cumplen con los criterios esenciales para una operación efectiva y orientada a la población.

**Análisis de las Deficiencias**

1. Inconsistencia con la Población Objetivo: La documentación existente no muestra cómo los procedimientos se adaptan a las características de la población objetivo (por ejemplo, usuarios con rezago de pago). La falta de un enfoque en la población impide que el programa sea más efectivo y equitativo.
2. Omisión de Plazos y Contactos: Los procedimientos actuales no definen plazos para cada trámite ni proporcionan datos de contacto para la atención al público. Esto genera incertidumbre en los usuarios y dificulta el seguimiento de sus solicitudes.
3. Falta de Requisitos y Formatos: No se describen ni se presentan los requisitos y formatos necesarios para cada proceso, lo que puede causar confusión y retrasos en la atención.
4. Falta de Publicidad y Accesibilidad: Los procedimientos no son públicos ni accesibles para la población objetivo. Esta falta de transparencia dificulta que los ciudadanos conozcan sus derechos y los pasos a seguir para obtener los servicios del PP.

## Propuesta de Mejora

Para subsanar estas deficiencias y alinear la operación del PP con su planeación, la UR debe actualizar de manera integral su manual de procedimientos y hacerlo público.

1. Vincular Procedimientos con la MIR: El manual de procedimientos debe ser actualizado para incluir y describir detalladamente cada actividad clave de la MIR. Por ejemplo, los procedimientos para la notificación a deudores, la formalización de convenios de pago y la instalación de medidores deben estar claramente documentados.
2. Adaptar Procedimientos a la Población Objetivo: Los procedimientos deben ser diseñados con las características de la población en mente. Por ejemplo, se deben establecer opciones de pago flexibles para la población con menor capacidad económica.
3. Definir Plazos y Contactos: Cada procedimiento debe tener un plazo de respuesta claro y documentado. Adicionalmente, se debe incluir la información de contacto del personal o área responsable de cada trámite para que los usuarios puedan dar seguimiento.
4. Describir Requisitos y Formatos: El manual debe detallar los requisitos y formatos necesarios para cada proceso. Estos formatos deben ser claros y estar disponibles en las oficinas de la Comisión.
5. Hacer la Información Pública: La UR debe publicar el manual de procedimientos en el sitio web de la Comisión y en las oficinas de atención. Se debe utilizar un lenguaje sencillo y claro para que sea accesible a la población.

**d. Entrega de bienes y/o servicios**

23. ¿El Pp cuenta con procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios, documentados y que cumplen con las siguientes características?

**Respuesta:** No, sin evidencia

**Criterios de valoración:**

- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para la atención al público.
- Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para el procedimiento.
- Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
0	Ningún criterio

La Unidad Responsable (UR) del Programa Presupuestario (PP) evaluado no cuenta con procedimientos documentados para la entrega de los bienes y/o servicios que produce. Esta ausencia es una deficiencia crítica que impide verificar si el PP cumple con los criterios de una operación efectiva y orientada a resultados.

**Análisis de las Deficiencias**

- Inconsistencia con la Población Objetivo:** La falta de procedimientos formales impide que la entrega de servicios se adapte a las características y necesidades de la población objetivo. Por ejemplo, no se puede asegurar que los servicios de reconexión o de instalación de medidores se brinden de manera equitativa y eficiente a quienes más los necesitan.
- Omisión de Plazos y Contactos:** Sin procedimientos claros, no se puede verificar si existen plazos de entrega definidos para los servicios. Esto genera incertidumbre en los usuarios y dificulta el seguimiento de las solicitudes. De igual manera, no se proporcionan datos de contacto específicos para la atención de problemas relacionados con la entrega de servicios.
- Falta de Requisitos y Formatos:** La UR no cuenta con los requisitos y formatos necesarios para el registro de la entrega de bienes y/o servicios. Esta falta de documentación limita la capacidad del PP para llevar un registro preciso y confiable de la población atendida.
- Falta de Publicidad y Accesibilidad:** Los procedimientos de entrega de servicios no son públicos ni accesibles para la población. Esta opacidad

afecta la transparencia y la rendición de cuentas, ya que los ciudadanos no pueden conocer los estándares de servicio que deben esperar.

### Propuesta de Mejora

Para subsanar estas deficiencias y alinear la operación del PP con su planeación, la UR debe documentar, estandarizar y hacer públicos sus procedimientos de entrega de bienes y/o servicios.

1. Elaborar un Manual de Procedimientos de Entrega: La UR debe elaborar un manual que describa detalladamente cada paso para la entrega de los bienes y servicios del PP. Por ejemplo, el manual debe incluir procedimientos para la instalación de medidores, la reconexión del servicio y la atención de quejas.
2. Definir Plazos, Contactos y Requisitos: Cada procedimiento en el manual debe especificar:
  - Plazos: Un tiempo máximo de respuesta para la entrega del servicio (por ejemplo, "24 horas para la reconexión del servicio después de la liquidación del adeudo").
  - Datos de Contacto: Información de la persona o el área responsable de la atención (ej. "Departamento de Atención al Cliente").
  - Requisitos y Formatos: Los requisitos que el usuario debe cumplir y los formatos necesarios para solicitar y recibir el servicio.
3. Adaptar la Entrega a la Población Objetivo: Los procedimientos deben ser flexibles y considerar las características de la población. Por ejemplo, se deben establecer horarios de atención extendidos o mecanismos de pago simplificados para facilitar el acceso a los servicios.
4. Hacer los Procedimientos Públicos: Para garantizar la transparencia, la UR debe publicar los procedimientos de entrega de servicios en el sitio web de la Comisión de Agua y en las oficinas de atención. Esto permitirá que la población conozca sus derechos y los estándares de servicio que puede esperar.

## 24. ¿Qué problemas identifica la UR del Pp para la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios dirigidos a la población objetivo?

No procede valoración cuantitativa

La Unidad Responsable (UR) del Programa Presupuestario (PP) evaluado enfrenta un problema crítico de bajo cobro de los servicios prestados, lo que tiene un impacto directo y negativo en la calidad del servicio que se otorga a la población. Esta situación crea un círculo vicioso: la baja recaudación limita los recursos financieros para la operación y el mantenimiento, lo que a su vez se traduce en un servicio deficiente y en la falta de incentivos para que los usuarios paguen.

### Análisis del Problema

El bajo cobro es un indicador claro de que las actividades de la UR no son suficientemente efectivas para generar los ingresos necesarios. Esto puede deberse a varias causas:

- **Gestión Ineficiente de la Cartera Vencida:** La UR no cuenta con procedimientos estandarizados o herramientas para dar un seguimiento efectivo a los usuarios morosos.
- **Problemas de Concientización:** La población puede no percibir la importancia de pagar por el servicio si no ve una mejora en la calidad del mismo.

### Propuesta de Mejora

Para romper el ciclo de bajo cobro y servicio deficiente, se propone un plan de acción integral que fortalezca la capacidad de la UR para generar ingresos propios.

1. Implementar un Plan de Cobranza Estratégico:
  - **Segmentar la Cartera Vencida:** Se debe clasificar a los deudores por el monto y la antigüedad de la deuda. Los esfuerzos de cobranza deben priorizarse en los montos más altos y las deudas más antiguas.
  - **Automatizar el Seguimiento:** Se debe invertir en un sistema de gestión de cobranza que automatice el envío de notificaciones y recordatorios de pago.
  - **Ofrecer Opciones Flexibles:** Se deben diseñar y publicitar planes de pago a plazos y convenios de pago que se adapten a la capacidad económica de los usuarios.
2. Modernizar los Mecanismos de Pago:
  - **Expandir las Opciones de Pago:** Se deben implementar diversas opciones de pago para facilitar el cumplimiento, como pagos en línea, a través de bancos o en tiendas de conveniencia, además de la caja móvil. .
  - **Mejorar la Accesibilidad:** La UR debe asegurar que los puntos de pago sean accesibles y que los trámites sean rápidos.
3. Vincular la Recaudación con la Mejora del Servicio:

- Comunicación Transparente: La UR debe comunicar a la población cómo los ingresos generados por los pagos se están utilizando para mejorar la calidad del servicio (por ejemplo, en la reparación de fugas, la instalación de nuevos medidores o la expansión de la red).
- Campañas de Concientización: Se deben lanzar campañas que eduquen a la población sobre la importancia de su pago para garantizar la sostenibilidad y calidad del servicio.

Al implementar estas mejoras, la UR no solo aumentará su recaudación, sino que también fortalecerá la confianza de la población en la gestión del agua, lo que creará una base financiera más sólida para la operación y mejora continua del servicio.

**e. Presupuesto del Pp**

25. ¿El Pp identifica y cuantifica los gastos que se realizan para generar los bienes y/o los servicios que ofrece, y cumplen con los siguientes criterios?

**Respuesta:** Si, con evidencia

**Criterios de valoración:**

- Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.
- Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.
- Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.
- Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega.

Nivel	Criterios
3	El Pp cuenta con: a) Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento. b) Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo. d) Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega

El Pp evaluado identifica y cuantifica los gastos que se realizan para la entrega de servicios, y cumple con los siguientes criterios:

- Desglosa el presupuesto por capítulo y fuente de financiamiento: La información presupuestaria está detallada, permitiendo ver de dónde provienen los fondos y en qué tipo de gastos generales se están utilizando (Servicios Personales, Materiales y Suministros, Servicios Generales).
- Presenta estimaciones presupuestarias: El programa cuenta con proyecciones y estimaciones de los recursos necesarios para sus actividades, lo que indica un nivel de planificación financiera.
- Existe coherencia entre los capítulos del gasto con la entrega de bienes y servicios: Hay una relación lógica entre las categorías de gasto presupuestal y los tipos de bienes o servicios que el programa busca entregar, lo que sugiere que el presupuesto está alineado con la operación.

Sin embargo, el Pp evaluado NO cumple con el siguiente criterio:

- No se estima el gasto unitario, el cual corresponde al gasto total entre la población atendida, ya que la Unidad Responsable (UR) no lleva un control documentado sobre esto.

La capacidad del Pp evaluado para desglosar su presupuesto y presentar estimaciones, así como la coherencia entre el gasto y la entrega de bienes/servicios,

son fortalezas que indican una gestión financiera con cierta estructura. Sin embargo, la incapacidad de estimar el gasto unitario es una deficiencia crítica.

Esta deficiencia significa que, aunque se sabe cuánto se gasta en total, no se sabe cuánto cuesta el servicio de manera individual. Esto tiene importantes implicaciones:

- **Imposibilidad de Evaluar Eficiencia:** Sin el gasto unitario, es imposible determinar si el programa está operando de manera eficiente o si el costo por usuario es razonable en comparación con otros programas o estándares.
- **Debilidad en la Toma de Decisiones:** No se puede identificar si ciertas intervenciones son más costosas o menos eficientes que otras, lo que dificulta la optimización de los recursos.
- **Falta de Transparencia y Rendición de Cuentas:** Es más difícil justificar el uso de los fondos públicos si no se puede demostrar el costo-beneficio de la intervención por cada persona atendida.
- **Dificultad en la Planeación Futura:** Sin un control documentado de la población atendida (como se señaló en preguntas anteriores) y, por ende, sin la capacidad de calcular el gasto unitario, la planificación presupuestaria para futuras ampliaciones o replicaciones del programa carecerá de una base sólida.

Para subsanar esta deficiencia y mejorar el control financiero del Pp evaluado, se recomienda lo siguiente:

- **Implementar un Registro Riguroso de Población Atendida:**  
Como se ha sugerido en preguntas anteriores, es fundamental que la UR establezca un sistema para documentar de manera precisa y con claves únicas. Este es el prerequisite indispensable para calcular el gasto unitario.
- **Desarrollar una Metodología para el Cálculo del Gasto Unitario:**  
Gasto Total del Periodo: Cuantificar el monto total de recursos ejercidos por el programa en un periodo determinado (ej., anual, trimestral).
- **Integrar el Gasto Unitario en los Informes de Seguimiento:**  
Incluir el cálculo y análisis del gasto unitario en los informes periódicos del programa (ej., informes trimestrales, anuales). Esto permitirá monitorear su evolución y compararlo con metas de eficiencia.
- **Capacitar al Personal administrativo y operativo en la importancia de documentar correctamente la población atendida y en la metodología para el cálculo del gasto unitario.**

Al implementar estas medidas, el Pp evaluado no solo podrá identificar sus gastos, sino también evaluar la eficiencia de su operación, lo que es crucial para una gestión pública efectiva y transparente.

**f. Transparencia y rendición de cuentas**

**26. ¿El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de, por lo menos, los temas que a continuación se señalan?**

**Respuesta:** Si, con evidencia

**Criterios de valoración:**

- a) Los documentos normativos y/u operativos del Pp.
- b) La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.
- c) Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados;
- d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les otorgue algún tipo de apoyo.

Nivel	Criterios
3	<p>La información cuenta con:</p> <p>b) La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.</p> <p>c) Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados</p> <p>d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les otorgue algún tipo de apoyo (el organismo no genera esta acción)</p>

El Programa Presupuestario (PP) evaluado cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas que, aunque incompletos, son un buen punto de partida. Si bien la publicación de información financiera e informes trimestrales es una fortaleza, la falta de publicación de los documentos normativos clave es una deficiencia crítica. Esta omisión limita la capacidad del público para comprender la lógica y las reglas de operación del PP, lo que afecta la transparencia y la rendición de cuentas.

**Análisis de la Deficiencia**

La transparencia no solo se trata de publicar cifras, sino de hacer accesible la información que permite a los ciudadanos entender cómo se toman las decisiones y cómo opera un programa. La falta de publicación de los documentos normativos, como los Criterios de Elegibilidad, genera los siguientes problemas:

- Opacidad en la Operación: Los ciudadanos no pueden saber cómo se gestiona el PP, cómo se seleccionan los beneficiarios o cuáles son los pasos para acceder a un servicio. Esto genera desconfianza y reduce la participación pública.
- Falta de Certeza Jurídica: Sin un documento normativo público, la población no tiene la certeza de que las reglas para la entrega de servicios se aplican

de manera uniforme y sin discrecionalidad. Esto puede llevar a un trato desigual.

## Propuesta de Mejora

Para subsanar estas deficiencias y fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas del PP, se propone a la Unidad Responsable (UR) las siguientes acciones:

1. **Publicación de Documentos Normativos:** La UR debe crear un apartado específico en el portal web de la Comisión de Agua y Alcantarillado para publicar todos los documentos normativos del PP. Esto debe incluir:
  - Los Criterios de Elegibilidad para la población objetivo.
  - La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) completa.
2. **Facilitar el Acceso a la Información:** Los documentos deben ser fáciles de encontrar y estar en formatos accesibles. Se recomienda el uso de un lenguaje claro y sencillo para que la información sea comprensible para todos los ciudadanos.
3. **Vincular los Informes Financieros con la Operación:** La UR debe ir más allá de la simple publicación de cifras. Se recomienda que en los informes trimestrales se haga referencia a los documentos normativos, explicando cómo los recursos se utilizaron de acuerdo con los procedimientos establecidos y cómo se logró el cumplimiento de las metas. Esto creará un vínculo claro entre el gasto, la operación y los resultados, lo que es fundamental para una rendición de cuentas completa.

## VIII. MODULO 5 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

27. ¿El Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios, y cuenta con las siguientes características?

**Respuesta:** No, sin evidencia

**Criterios de valoración:**

- Corresponden a las características de la población atendida.
- El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.
- Los resultados que arrojan son válidos y representativos.
- Los resultados se utilizan para mejorar la gestión del Pp.

Nivel	Criterios
0	No cuenta con ninguno de los criterios de valoración.

La Unidad Responsable (UR) del Programa Presupuestario (PP) evaluado no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida. Esta falta de retroalimentación es una deficiencia crítica, ya que impide que el PP evalúe el impacto real de sus servicios en la percepción de los usuarios y tome decisiones informadas para mejorar la calidad de su atención.

### Análisis de la Deficiencia

La falta de un sistema para medir la satisfacción del usuario tiene las siguientes consecuencias:

- Desconocimiento del Impacto:** La UR puede saber cuántos medidores instaló o cuántos contratos formalizó, pero desconoce si la población considera que el servicio fue rápido, eficiente o justo. Este desconocimiento es grave, ya que la percepción de la población es un indicador clave del éxito de cualquier programa público.
- Gestión No Orientada al Cliente:** Sin retroalimentación, la UR no tiene incentivos para mejorar la calidad del servicio. Los problemas y las quejas de los usuarios no son sistemáticamente identificados ni abordados, lo que perpetúa las deficiencias operativas.
- Rendición de Cuentas Incompleta:** La UR no puede rendir cuentas de manera completa si solo informa sobre las metas de producción. La rendición de cuentas debe incluir el impacto cualitativo en la población, lo cual es imposible sin instrumentos de medición de la satisfacción.

## Propuesta de Mejora

Para subsanar esta deficiencia y asegurar que el PP esté orientado a los resultados, se propone a la UR la implementación de un sistema de medición de la satisfacción de la población.

1. Diseñar Instrumentos de Medición: La UR debe diseñar instrumentos sencillos y claros, como encuestas de satisfacción o cuestionarios de retroalimentación. Estos instrumentos deben incluir preguntas sobre la calidad del servicio, el tiempo de respuesta, el trato del personal y la claridad de la información.
2. Establecer un Canal de Retroalimentación: Los instrumentos de medición deben estar disponibles en diferentes canales para facilitar la participación. Por ejemplo:
  - Formato Físico: Encuestas impresas en las oficinas de atención.
  - Formato Digital: Un formulario en la página web de la Comisión de Agua o un código QR en los recibos de pago.
3. Analizar la Información y Tomar Decisiones: La UR debe nombrar a una persona o un área responsable para analizar la información de las encuestas de manera periódica (trimestral o semestral). Los resultados del análisis deben ser utilizados para identificar las áreas de oportunidad y tomar decisiones estratégicas para mejorar la operación del PP. .
4. Hacer Públicos los Resultados: La UR debe publicar los resultados de las encuestas de satisfacción en su portal de transparencia, lo que demostrará su compromiso con la rendición de cuentas y la mejora continua.

La implementación de estas medidas no solo ayudará a la UR a cumplir con los criterios de la evaluación, sino que también mejorará la calidad del servicio y fortalecerá la confianza de la población en el PP.

## IX. MODULO 6 MEDICIÓN DE RESULTADOS

### 28. ¿Por qué medios el Pp documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores?

No procede valoración cuantitativa

#### **Criterios de valoración:**

- A partir del reporte de indicadores del ISD (DES01).
- A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones al Pp.
- A partir de los resultados de la percepción de la población atendida

El medio por el cual el Programa Presupuestario (PP) evaluado documenta el avance en el cumplimiento de sus metas y objetivos es a través del instrumento de seguimiento de desempeño DES01, que se remite de manera trimestral ante la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo (ASEH). Este instrumento es un componente clave para la rendición de cuentas del PP.

#### Análisis de la Utilidad del Formato DES01

El formato DES01 es una herramienta de monitoreo que permite informar a la ASEH sobre el progreso de sus indicadores de desempeño. Este formato es útil porque:

- Es oportuno: La remisión trimestral del reporte asegura que la información sobre el avance del PP esté actualizada.
- Permite el seguimiento: El formato facilita el monitoreo continuo de las metas del PP, lo que ayuda a la UR a identificar desviaciones y a tomar medidas correctivas a tiempo.

#### Propuesta de Mejora

Aunque el formato DES01 es un buen instrumento de seguimiento, su utilidad se ve comprometida por las deficiencias en la formulación de los indicadores y la falta de un sistema de información de la población atendida. Para que el DES01 sea realmente útil y confiable, se proponen las siguientes mejoras:

1. Corregir los Indicadores: La UR debe reformular los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), especialmente los de Nivel Fin y Propósito, para que midan resultados y no solo actividades. Si el DES01 se basa en indicadores incorrectos, la información que arroja no es confiable.
2. Integrar Información Cualitativa: El formato debe ir más allá de los números e incluir información que refleje el impacto en la población. Esto puede lograrse agregando datos de encuestas de satisfacción, estudios de percepción o reportes de quejas y sugerencias.
3. Vincular el Desempeño con la Inversión: Se debe incluir en el DES01 un análisis de cómo los avances en las metas están relacionados con el gasto realizado en el trimestre. Esto permitirá a la ASEH y al público evaluar la eficiencia del programa.

**29. ¿Cuál ha sido el resultado de los indicadores del ISD en cuanto al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores del Pp?**

**Respuesta:** Si, con evidencia

Nivel	Criterios
1	El Pp no presenta resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central ni en su contribución a objetivos superiores.

Basado en la información del formato DES01 del cuarto trimestre de 2024, el Programa Presupuestario (PP) evaluado no cumplió con sus metas programadas a nivel de propósito y fin, lo que indica que la Unidad Responsable (UR) no alcanzó los objetivos planteados para resolver la problemática. El nivel de cumplimiento total fue de solo el 72%, lo que se traduce en una nula contribución a los objetivos superiores.

**Análisis de los Resultados del DES01**

El incumplimiento de las metas en los niveles superiores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) es una deficiencia crítica, ya que los niveles de propósito y fin son los que miden el impacto real del programa en la población y su contribución a los planes de desarrollo. La falta de cumplimiento en estos niveles específicos indica que, a pesar de las actividades realizadas, el PP no logró la meta de incrementar la autosuficiencia financiera ni el impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.

Este resultado es preocupante porque la baja efectividad del PP en la recaudación se traduce directamente en una incapacidad para otorgar un mejor servicio, lo que perpetúa el problema público de un servicio de agua deficiente.

**Propuesta de Mejora**

Para que el PP pueda mejorar su desempeño y alcanzar sus metas en futuros ejercicios fiscales, se propone un plan de acción enfocado en la evaluación y la reorientación estratégica.

1. Análisis de Desempeño y Causa-Raíz: La UR debe realizar un análisis exhaustivo del porqué no se alcanzaron las metas. Se debe ir más allá de los números del DES01 y buscar las causas subyacentes. Esto puede incluir un análisis de la efectividad de las actividades de cobranza, la accesibilidad de los mecanismos de pago y la percepción de la población sobre el servicio.
2. Ajuste y Reorientación del PP: Con base en el análisis de las causas del bajo desempeño, la UR debe realizar ajustes en la planeación estratégica. Esto puede implicar la reformulación de las metas para que sean más realistas y la implementación de nuevas actividades que sean más efectivas.

3. Implementación de Mecanismos de Seguimiento: La UR debe implementar un sistema de seguimiento más robusto que permita monitorear el progreso de las metas de manera periódica, para que las desviaciones puedan ser detectadas y corregidas a tiempo. Este sistema debe incluir un Padrón de Beneficiarios y encuestas de satisfacción que permitan medir el impacto real del programa en la población. .

Al implementar estas mejoras, el PP no solo aumentará su probabilidad de cumplir con las metas en el futuro, sino que también demostrará un compromiso con la gestión basada en resultados y la mejora continua.

**30. ¿Qué porcentaje de los indicadores estratégicos y de gestión del ISD del Pp presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas?**

**Respuesta:** Si, con evidencia

Nivel	Criterios
3	De 50% a 74.99%

Los resultados del Programa Presupuestario (PP) al cuarto trimestre de 2024 muestran un desempeño insuficiente en los niveles más altos de la cadena de resultados, lo que indica que el PP no logró resolver la problemática ni contribuir a los objetivos superiores. El bajo cumplimiento en los indicadores de Nivel Fin (72%) y Propósito (72%), así como la inconsistencia en los componentes y actividades, revela serios problemas de planeación y operación.

**Análisis de los Resultados por Nivel de la MIR**

- Nivel Fin (72%): A pesar de la meta de 85%, el cumplimiento de solo el 72% en el Nivel Fin demuestra que el PP no alcanzó un impacto significativo en la población. Este resultado indica que las mejoras en el servicio de agua no se materializaron como se esperaba, dejando a la población con un problema público sin resolver.
- Nivel Propósito (72%): El cumplimiento del 72% en el Nivel Propósito es crítico, ya que este es el nivel que mide la solución al problema central del PP: la autosuficiencia financiera. El incumplimiento sugiere que las acciones de cobranza no fueron suficientemente efectivas para generar los ingresos necesarios, lo que se traduce en una falta de recursos para mantener y mejorar el servicio.
- Nivel Componente (100%, 72%, 60%): La variación en el cumplimiento de los componentes refleja una falta de consistencia en la gestión. Mientras que uno de los componentes alcanzó su meta, los otros dos quedaron por debajo del 75%, lo que indica que la entrega de bienes y servicios fue desigual.
- Nivel Actividad (100%, 60%, 70%, 60%, 0%): La dispersión en el cumplimiento de las actividades es la causa principal del bajo desempeño en los niveles superiores. El cumplimiento nulo (0%) en una de las actividades es una deficiencia grave que no solo afectó a un componente, sino que impactó directamente en el logro del propósito y fin del PP. El bajo cumplimiento en otras actividades (60% y 70%) demuestra que la ejecución no fue la adecuada.

## Propuesta de Mejora Integral

Para corregir estas deficiencias y asegurar un mejor desempeño en el próximo ejercicio fiscal, se requiere un plan de mejora integral que aborde tanto la planeación como la operación.

1. Revisión de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): Se deben revisar y corregir los indicadores de la MIR. Es crucial que los indicadores sean claros, relevantes y medibles, y que las metas sean realistas y alcanzables. Un cumplimiento del 72% en niveles superiores puede indicar que las metas eran demasiado ambiciosas o que la lógica del programa no era sólida.
2. Análisis de la Causa Raíz del Incumplimiento: La Unidad Responsable (UR) debe realizar un análisis para identificar por qué las actividades no se cumplieron. Se debe investigar la causa del cumplimiento del 0% en una actividad. ¿Fue un problema de presupuesto, de personal, o de planeación? La respuesta a esta pregunta será clave para corregir el rumbo.
3. Fortalecimiento del Manual de Procedimientos: Los resultados inconsistentes de los componentes y actividades sugieren que los procedimientos no son claros o no se están aplicando de manera uniforme. El manual de procedimientos debe ser actualizado para incluir todas las actividades de la MIR y debe ser el documento de referencia para todo el personal.
4. Monitoreo y Seguimiento Continuo: Los informes trimestrales son útiles, pero la UR debe implementar un sistema de monitoreo interno más frecuente (semanal o mensual) para detectar desviaciones a tiempo y tomar medidas correctivas antes de que se conviertan en un problema mayor.

Al implementar estas mejoras, el PP no solo corregirá sus deficiencias operativas, sino que también fortalecerá su planeación estratégica y aumentará su probabilidad de alcanzar las metas de impacto en el futuro.

## X. ANALISIS FODA

En el contexto de la presente evaluación de Consistencia y Resultados, el FODA se utiliza para analizar la situación actual del Pp donde se identifican los factores que influyen en su desempeño y resultados.

Al realizar el análisis FODA, se pueden identificar las áreas de mejora y las oportunidades para aprovechar las fortalezas y mitigar las debilidades y amenazas. Esto ayudara a mejorar la consistencia y resultados del Pp evaluado.

Se presenta el análisis FODA en el anexo 10

## XI. CONCLUSIONES

La presente evaluación de Consistencia y Resultados se realizó con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados. Los cuales se orientaron en analizar y valorar los elementos que constituyen el diseño del Pp y su consistencia con el problema o necesidad de política pública que se atiende, los instrumentos de planeación y orientación a resultados con los que cuenta el Pp, analizar y valorar la estrategia de cobertura o de atención de mediano y de largo plazos, así como, en su caso, los mecanismos de focalización, conforme a la población objetivo del Pp, los principales procesos establecidos para la operación del Pp, los sistemas de información que lo soportan y sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, los instrumentos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios o destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, así como sus resultados y valorar los resultados del Pp respecto a la atención del problema o necesidad para la que fue creado, los cuales fueron los siguientes:

### Módulo 1: Diseño

El diseño del PP presenta graves deficiencias que afectan su viabilidad y efectividad. Aunque la modalidad presupuestaria es consistente con el objetivo del programa, se carece de información fundamental. Además, los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) no cumplen con los criterios CREMA en sus niveles más altos, lo que socava la capacidad del PP para medir resultados reales.

### Módulo 2: Planeación Estratégica y Orientación a Resultados

La planeación del PP es deficiente, ya que la Unidad Responsable (UR) no cuenta con un Plan Anual de Trabajo (PAT) documentado. Esta omisión desconecta las actividades operativas del presupuesto y de los objetivos estratégicos. Aunque el PP contribuye a los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo (PMD), no hay evidencia de cambios verificables en la población ni se tienen datos sobre las características de la población atendida y no atendida. La información de

seguimiento obtenida a través del formato DES01 es oportuna y sistematizada, pero no es confiable debido a la incorrecta formulación de los indicadores.

### Módulo 3: Cobertura y Focalización

El PP no cuenta con mecanismos documentados para identificar y seleccionar a su población objetivo. Esta falta de criterios de elegibilidad transparentes y estandarizados genera el riesgo de una focalización inadecuada y de un trato desigual entre los usuarios. La ausencia de un padrón de beneficiarios impide conocer las características de la población atendida, lo que dificulta evaluar si el PP está llegando a quienes realmente lo necesitan.

### Módulo 4: Operación

La operación del PP presenta una desconexión crítica entre la planeación y la ejecución. Si bien existe un manual de procedimientos para la Dirección Comercial, este no incluye las actividades descritas en la MIR, lo que deja al personal operativo sin una guía clara para las acciones clave del programa. La UR tampoco cuenta con procedimientos para la entrega de bienes y/o servicios, lo que impide definir plazos, requisitos y garantizar la publicidad de los trámites. El problema de bajo cobro de los servicios es un síntoma de esta operación deficiente, lo que limita la capacidad del PP para mejorar el servicio a la población.

### Módulo 5: Percepción de la Población Atendida

La UR no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida, lo que representa una grave debilidad. Sin esta retroalimentación, el PP opera sin conocer el impacto cualitativo de sus servicios. Esto no solo impide la mejora continua, sino que también limita la capacidad del programa para rendir cuentas de manera completa sobre su efectividad y el valor que genera para la ciudadanía.

### Módulo 6: Medición de Resultados

A pesar de que el PP utiliza el formato DES01 para el seguimiento trimestral, los resultados muestran un desempeño insatisfactorio y una falta de impacto. El cumplimiento de solo el 72% en los niveles de Fin y Propósito es una clara señal de que el programa no logró resolver el problema público ni contribuir a los objetivos superiores. Además, la inconsistencia en el cumplimiento de las actividades (con un 0% en una de ellas) es la causa principal del bajo desempeño en los niveles superiores, lo que revela serios problemas en la ejecución y la planeación.

## XII. ANEXOS

Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación municipal				
<b>Nombre del Pp:</b>	Calidad en el servicio y efientar los cortes y reconexiones			
<b>Objetivo central del Pp evaluado:</b>	Contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del Municipio de Tulancingo Hidalgo mediante el acceso universal y equitativo al agua potable			
a) Valoración de la alineación establecida				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Tulancingo con desarrollo, prospectivo y sustentable	Contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del Municipio de Tulancingo Hidalgo, mediante el acceso universal y equitativo al agua potable .	La CAAMT cuenta con una adecuada recaudación de los ingresos propios para el ejercicio.	El Pp contribuye con el eje del PMD ya que tiene vinculación el Programa evaluado	Pertinente

Anexo 2. Alineación a los ODS			
Nombre del Pp		Calidad en el servicio y eficientar los cortes y reconexiones	
Objetivo central del Pp evaluado:		Contribuir al desarrollo prospectivo sostenible y sustentable del Municipio de Tulancingo Hidalgo mediante el acceso universal y equitativo al agua potable	
Vinculación establecida por el Pp			
			
La UR no presenta vinculación con los ODS			
ODS	Meta	Vinculación	Valoración de la vinculación
Propuesta de vinculación de la Unidad de Planeación y Evaluación			
			
✘			
ODS	Meta	Vinculación	Justificación de la propuesta
Objetivo 6 Agua Limpia y Saneamiento	Meta 6.1: Lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos. Meta 6.2: Lograr el acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos para todos	Directa	La vinculación que se tenga que realizar deberá ser congruente con el objetivo y problemática que se pretende abordar

## Anexo 3. Procedimiento de actualización de la PA

### Procedimiento documentado

1. ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida?

- Existe un procedimiento específico y está documentado. \_\_\_\_\_
- Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.
- Se encuentra normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento institucional u otro.

2. El procedimiento contempla los siguientes elementos sobre el padrón de la población atendida:

Integración	Actualización	Depuración
<input checked="" type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información.	<input type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.	<input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.
Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien/servicio/subsidio)	<b>Indique el periodo de actualización establecido:</b>	
<input type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.		

### Sistematización y disponibilidad de la información

3. ¿El Pp cuenta con un sistema informático para la integración, actualización y depuración de la población atendida?

- Sí *Indicar el nombre del sistema:* \_\_\_\_\_ Padrón de usuarios del servicio de agua potable
- N *Seleccione el procedimiento manual que realiza el*  
o *Pp:*
- Utiliza una base de datos en Excel, Access, SPSS u otro programa informático.
- Cuenta con Registros Administrativos que almacena en físico o escaneados.

4. La información del padrón:

- Está disponible para consulta interna.
- Está disponible para consulta pública. *Indique la liga del sitio web:* \_\_\_\_\_

### Seguridad de la información

5. La información del padrón, ¿contiene datos sensibles?

- Sí
- N  
o

6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que garantice la seguridad de la información?

- Sí
- No

### Comentarios u observaciones de la Unidad de Planeación y Evaluación

La UR cuenta con un padrón pero es de usuarios del servicio el cual no contempla características de la población

## Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

### Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño

Criterio	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador	Parámetro de Semafización
El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del Pp	Si	Proporción de cortes y reconexiones realizados eficientemente	mide el porcentaje de cortes y reconexiones que se llevan a cabo de manera eficiente y dentro del tiempo programado, asegurando la optimización del servicio de agua potable.	Proporción de cortes y reconexiones realizados eficientemente = (Total de cortes y reconexiones programados / Número de cortes y reconexiones realizados eficientemente) × 100	%	Anual	168 369	Ascedente	Amarillo
La cobertura de la población objetivo	Si	Porcentaje de cortes y reconexiones optimizados realizados	mide el porcentaje de cortes y reconexiones que se llevan a cabo de manera optimizada, minimizando interrupciones y garantizando la eficiencia operativa en el servicio de agua.	Porcentaje de cortes y reconexiones optimizados realizados = (Total de cortes y reconexiones programados / Número de cortes y reconexiones optimizados realizados) × 100	%	Anual	625 117 50	Ascedente	Amarillo
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Si	Proporción de pagos realizados a través de la caja móvil	mide el porcentaje de pagos que se realizan mediante el proyecto de caja móvil, reflejando la efectividad de esta estrategia en mejorar la recaudación y facilitar el acceso al servicio de cobro.	Proporción de pagos realizados a través de la caja móvil = (Total de pagos programados / Número de pagos realizados a través de la caja móvil) × 100	%	Trimestral	100	Ascedente	Verde
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Si	Proporción de usuarios regularizados	mide el porcentaje de usuarios que han sido regularizados en el sistema de agua, comparado con el total de usuarios identificados como irregulares. Esto refleja la efectividad del programa en asegurar que los usuarios estén debidamente registrados y contribuyan al sistema.	Proporción de usuarios regularizados = (Total de usuarios identificados / Número de usuarios regularizados) × 100	%	Trimestral	1	Ascedente	Amarillo
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Si	Proporción de viviendas con servicio de agua medido	mide el porcentaje de viviendas que cuentan con un medidor de agua instalado en relación con el total de viviendas que reciben el servicio, reflejando el avance en la cobertura de medición.	Proporción de viviendas con servicio medido = (Total de viviendas con servicio de agua / Número de viviendas con medidores instalados) × 100	%	Trimestral	972 8	Ascedente	Rojo
La gestión de los principales procesos y/o actividades del Pp	Si	Número de pagos efectuados a través de la caja móvil	mide la cantidad de pagos que se realizan utilizando la caja móvil, reflejando la efectividad de la actividad en facilitar el acceso al servicio de cobro y mejorar la recaudación	Número de pagos efectuados = Número total de comunidades visitadas por la caja móvil en el periodo / Pagos efectuados	%	Trimestral	844 00	Ascedente	Verde

### Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

				os por comunid %ad ) x 100					
La gestión de los principales procesos y/o actividades del Pp	Si	Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados	mide el porcentaje de usuarios regularizados que han formalizado un contrato de servicio de agua y drenaje, en relación con el total de usuarios regularizados identificados. Esta métrica es fundamental para evaluar el progreso en la integración formal de los usuarios al sistema de agua y drenaje.	$P\% \text{orcentaje de contratos formalizados} = \frac{\text{Total de usuarios regularizados}}{\text{Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados}} \times 100$	%	Trimes tral	860	Asce dente	Rojo
La gestión de los principales procesos y/o actividades del Pp	Si	Porcentaje de notificaciones entregadas a deudores	mide el porcentaje de notificaciones entregadas a los deudores en relación con el total de notificaciones programadas. Esto refleja la efectividad en la comunicación con los deudores y la gestión de la morosidad.	$\text{Porcentaje de notificaciones entregadas} = \frac{\text{Total de notificaciones programadas}}{\text{Número de notificaciones entregadas}} \times 100$	%	Trimes tral	350 00	Asce dente	Amarillo
La gestión de los principales procesos y/o actividades del Pp	Si	Porcentaje de convenios de pago formalizados	mide el porcentaje de convenios de pago formalizados con deudores en relación con el total de deudores identificados. Esto refleja la efectividad de la actividad en regularizar los adeudos y mejorar la recaudación.	$\text{Porcentaje de convenios de pago formalizados} = \frac{\text{Total de deudores identificados}}{\text{Número de convenios de pago formalizados}} \times 100$	%	Trimes tral	640	Asce dente	Rojo
La gestión de los principales procesos y/o actividades del Pp	Si	Número de medidores domiciliarios instalados	mide el número de medidores domiciliarios instalados en relación con el total de viviendas programadas para la instalación de medidores, reflejando el avance y efectividad de la actividad en mejorar la cobertura de medición.	$\text{Número de medidores instalados} = \frac{\text{Total de viviendas programadas para instalación}}{\text{Número de medidores instalados en viviendas}} \times 100$	%	Trimes tral	110 0	Asce dente	Rojo

pregunta 10.

#### Características de los indicadores

	Nivel del ISD	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relev ante	Eco nó mic o	Mo nito rea ble	Adecu ado	Justificac ión	Valorac ión del indicad or	
Resultados	Fin	Fin	Proporción de cortes y reconexiones realizados eficientemente	NO	SI	NO	NO	NO	SIN	1 DE 5	
	Propósito	Propósito	Porcentaje de cortes y reconexiones optimizados realizados	NO	SI	NO	NO	NO	SIN	1 DE 5	
MIR	Componente	Componente	Proporción de pagos realizados a través de la caja móvil	SI	SI	SI	SI	NO	SIN	4 DE 5	
		Componente	Proporción de usuarios regularizados	SI	SI	SI	SI	SI	SIN	5 DE 5	
		Componente	Proporción de viviendas con servicio de agua medido	SI	SI	SI	SI	SI	SIN	5 DE 5	
	Gestión	Actividad	Actividad	Número de pagos efectuados a través de la caja móvil	SI	SI	SI	SI	SI	SIN	5 DE 5
		Actividad	Actividad	Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados	SI	SI	SI	SI	SI	SIN	5 DE 5
		Actividad	Actividad	Porcentaje de notificaciones entregadas a deudores	SI	SI	SI	SI	SI	SIN	5 DE 5
		Actividad	Actividad	Porcentaje de convenios de pago formalizados	SI	SI	SI	SI	SI	SIN	5 DE 5
		Actividad	Actividad	Número de medidores domiciliarios instalados	SI	SI	SI	SI	SI	SIN	5 DE 5

pregunta 12.

## Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

Características de las metas										
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Método de cálculo	Unidad de medida	Congruente con el sentido del indicador	Orientada a la mejora del desempeño	Factibles por retardos	Justificación	Valoración del indicador	
MIR	Fin	Proporción de cortes y reconexiones realizados eficientemente	85%	Proporción de cortes y reconexiones realizados eficientemente = ( Total de cortes y reconexiones programados / Número de cortes y reconexiones realizados eficientemente )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Propósito	Porcentaje de cortes y reconexiones optimizados realizados	100%	Porcentaje de cortes y reconexiones optimizados realizados=( Total de cortes y reconexiones programados / Número de cortes y reconexiones optimizados realizados )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Componente	Proporción de pagos realizados a través de la caja móvil	100	Proporción de pagos realizados a través de la caja móvil=( Total de pagos programados / Número de pagos realizados a través de la caja móvil )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Componente	Proporción de usuarios regularizados	1	Proporción de usuarios regularizados=( Total de usuarios identificados / Número de usuarios regularizados )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Componente	Proporción de viviendas con servicio de agua medido	10978	Proporción de viviendas con servicio medido=( Total de viviendas con servicio de agua / Número de viviendas con medidores instalados )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Actividad	Número de pagos efectuados a través de la caja móvil	84500	Número de pagos efectuados=( Número total de comunidades visitadas por la caja móvil en el periodo / Pagos efectuados por comunidad ) x 100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Actividad	Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados	900	Porcentaje de contratos formalizados=( Total de usuarios regularizados / Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Actividad	Porcentaje de notificaciones entregadas a deudores	45000	Porcentaje de notificaciones entregadas=( Total de notificaciones programadas / Número de notificaciones entregadas )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Actividad	Porcentaje de convenios de pago formalizados	700	Porcentaje de convenios de pago formalizados=( Total de deudores identificados / Número de convenios de pago formalizados )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple
	Actividad	Número de medidores domiciliarios instalados	1250	Número de medidores instalados=( Total de viviendas programadas para instalación / Número de medidores instalados en viviendas )×100	%	NO	NO	NO	NO	No cumple

pregunta 11.

## Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

	Nivel de objetivo	Nombre completo del documento donde se encuentra la información	Nombre del área administrativa que genera o publica la información	Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador	Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información	Propuesta de mejora del medio de verificación	Valoración del indicador
MIR	Fin	Reporte de estadísticas	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, en la página web oficial, apartado de 'agua y saneamiento', consultado en [fecha de consulta] en la siguiente liga <a href="https://...">https://...</a>	No cumple
	Propósito	Reporte de ingresos estados financieros costos y tarifas publicadas	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Estado de Resultados de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo, ejercicio fiscal 2024, emitido por la Subdirección de Finanzas y Contabilidad, disponible en la oficina administrativa en.....	No cumple
	Componente	Fotografías, cronograma, oficio de autorización y/o oficio de solicitud, publicación en redes sociales	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Oficio de Autorización de Obras 001/2024, emitido por la Dirección de Operación Técnica de la Comisión, de fecha __, disponible en el Archivo de la Unidad Responsable en ____.	No cumple
	Componente	Concentrado de convenios, concentrado de contratos, fotografías	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Reporte de Convenios de Pago y Contratos Formalizados, correspondiente al periodo enero-diciembre 2024, generado por la Dirección Comercial de la Comisión, disponible en la base de datos de la Unidad Responsable	No cumple
	Componente	Fotografías, orden de trabajo, concentrado	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Orden de Trabajo No. 1234, emitida por la Dirección de Mantenimiento y Operación, de fecha __, con la firma de recepción de la persona usuaria, disponible en el Archivo de la Comisión de Agua	No cumple
	Actividad	Reporte de ingresos	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Reporte de Ingresos Diarios del 2024, emitido por la Subdirección de Finanzas y Contabilidad, disponible en la oficina administrativa de la Comisión de Agua y Alcantarillado en ..	No cumple
	Actividad	Notificaciones, contratos	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Base de Datos de Notificaciones Entregadas, con la fecha de envío y acuse de recibo del usuario, generada y resguardada por la Dirección Comercial de la Comisión de Agua en ..	No cumple
	Actividad	Notificaciones entregadas	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Padrón de Deudores con Notificaciones Entregadas, correspondiente al periodo __, resguardado por la Dirección Comercial en su archivo físico y digital	No cumple
	Actividad	Notificaciones convenios	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Base de Datos de Convenios de Pago Formalizados, con registro de la fecha de firma y el folio del convenio, generada por el Área de	No cumple

## Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

						Cobranza de la Comisión de Agua	
Actividad	Fotografías, orden de trabajo	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Orden de Trabajo con Folio [número], con el registro del servicio realizado y la firma del usuario, emitida por la Dirección de Mantenimiento de la Comisión de Agua		No cumple

Finalmente, conforme al análisis previo, se presentará su propuesta de indicadores del ISD y sus respectivas metas, cuando corresponda.

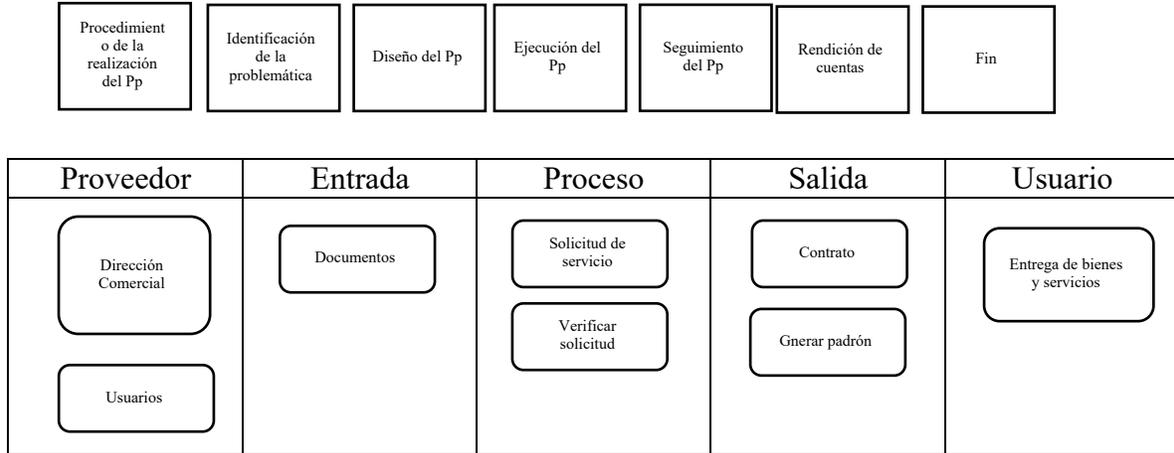
### Propuesta de indicadores

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador	
MIR	Fin	Porcentaje de Usuarios con Acceso a Servicio de Agua de Calidad.	Mide el porcentaje de la población del municipio de Tulancingo que cuenta con acceso a un servicio de agua potable continuo y de calidad, contribuyendo así a la mejora de las condiciones de vida	(Número de Usuarios con Servicio Continuo y de Calidad + Número Total de Usuarios) * 100	Porcentaje	Anual	65%	Ascendente
	Propósito	Porcentaje de Incremento en la Recaudación de Ingresos Propios.	Mide el crecimiento de los ingresos generados por los servicios de agua y alcantarillado con respecto al período anterior	(Ingresos Propios Actuales + Ingresos Propios del Período Anterior) * 100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente
	Componentes	Porcentaje de Reducción de la Cartera Vencida por Mora	Mide el porcentaje de la cartera de usuarios morosos que ha regularizado su situación a través de convenios de pago o liquidación de adeudos	(Número de Usuarios que Regularizaron su Adeudo + Número Total de Usuarios en Cartera Vencida) * 100	Porcentaje	Trimestral	0% (se asume que la UR aun no ha iniciado o con la recuperación de cartera)	Ascendente
	Actividades	Porcentaje de Cumplimiento de Formalización de Convenios de Pago.	Mide el grado en que la Unidad Responsable (UR) ha cumplido con la meta de formalizar convenios de pago con usuarios con adeudo	(Número de Convenios Formalizados + Meta de Convenios a Formalizar) * 100	Porcentaje	Mensual	0%	Ascendente

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades									
Información del Pp evaluado									
Nombre del Programa:		Calidad en el servicio y eficientar los cortes y reconexiones							
Unidad Responsable:		Dirección Comercial							
Tipo de Evaluación:		Consistencia y Resultados					Año de la Evaluación:		2024
Información de los Pp analizados									
Nombre del Pp	Área Administrativa:	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien y/o servicio otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
Atención a fugas hidráulicas	Dirección Técnica	Asegurar el funcionamiento adecuado de la red de agua potable mediante la identificación y reparación de fugas. Esto garantizará un suministro eficiente y continuo de agua potable, mejorando la calidad del servicio y contribuyendo a la sostenibilidad del sistema hidráulico en Tulancingo de Bravo	Asegurar el eficiente funcionamiento de la red de agua potable, drenaje sanitario y servicio de agua en el municipio de Tulancingo de Bravo. Esto se logrará a través de la implementación de un programa integral de detección y reparación de fugas en la red hidráulica, garantizando un suministro continuo y de alta calidad que contribuya al desarrollo sostenible y sustentable del municipio	Municipio	Municipio de Tulancingo de Bravo	Acciones y actividades	Similitud	Los diferentes Pp que generan entregas en beneficio de la población del municipio de Tulancingo de Bravo son similares, sin embargo, la población objetivo a la que va dirigido cada uno de los Pp es distinta	Sin

## Anexo 6

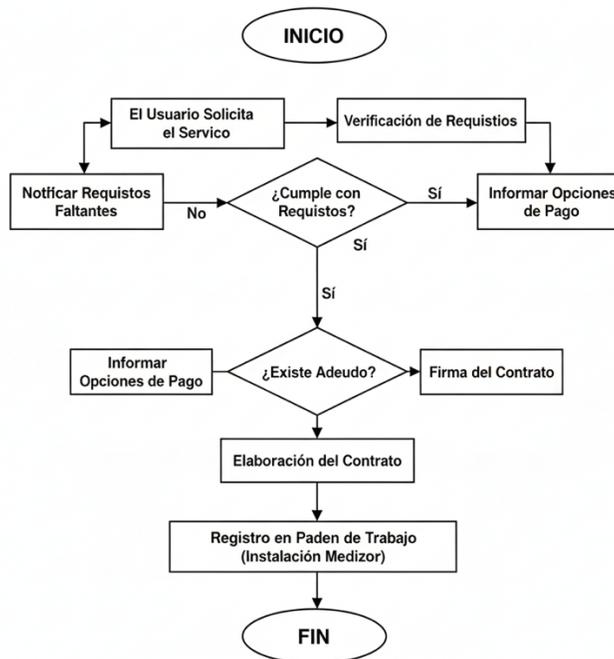
### Diagrama de flujo de Pp



### Diagrama de Flujo: Procedimiento para la Formalización de Contratos de Servicio

Este diagrama representa la secuencia de pasos que el personal debe seguir para formalizar un contrato, desde la recepción de la solicitud hasta el registro final en el padrón de beneficiarios.

#### Procedimiento de Formalización de Contratos de Servicio



## INICIO

1. Recepción de Solicitud: El usuario se presenta en la oficina de la Comisión y solicita un nuevo contrato de servicio.
2. Verificación de Requisitos: El personal revisa que el usuario cumpla con los requisitos (identificación, comprobante de domicilio, etc.).
  - Decisión: ¿El usuario cumple con los requisitos?
    - NO: Se notifica al usuario los requisitos faltantes.
    - SÍ: Se continúa con el proceso.
3. Consulta de Adeudos: El personal verifica en el sistema si el usuario tiene adeudos previos o si el domicilio presenta deudas.
  - Decisión: ¿Existe adeudo?
    - SÍ: Se informa al usuario sobre el adeudo y se le ofrecen opciones de pago (convenio, liquidación).
    - NO: Se continúa con el proceso.
4. Elaboración y Firma del Contrato: El personal elabora el contrato y lo presenta para la firma del usuario.
5. Registro en el Padrón: El nuevo contrato y los datos del usuario se registran en el padrón de beneficiarios con una clave única de identificación.
6. Emisión de Orden de Trabajo: Se emite una orden de trabajo para la instalación de un nuevo medidor, la cual es enviada al departamento de Operación y Mantenimiento. FIN

Este diagrama de flujo garantiza que el procedimiento sea estandarizado, transparente y medible, lo que permite un seguimiento preciso del desempeño del PP.

Anexo 7 Presupuesto			
Recursos presupuestarios			
Unidad Administrativa		Monto en pesos corrientes	
Dirección Comercial		\$8,305,632.00	
<b>TOTAL</b>		<b>\$8,305,632.00</b>	
Fuente u origen de los recursos			
Fuente de Recursos		Porcentaje respecto al presupuesto estimado	
Recursos Propios		100.00%	
Fondo General de Participaciones		0.00%	
Fondo de Compensación		0.00%	
Participación por la recaudación del ISR enterado a la federación		0.00%	
Fondo de estabilización de los ingresos de las entidades federativas		0.00%	
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	
Gastos			
Gasto	Metodología	Estimación	Fuente de información
<b>Operación</b>	Clasificador por objeto del gasto CONAC	\$8,305,632.00	Estado del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Capítulo del Gasto Al 31/dic./2024 Proyecto/Proceso
<b>Mantenimiento</b>		\$0.00	
<b>Capital</b>		\$0.00	
<b>Unitario</b>		\$0.00	
<b>TOTAL</b>		\$8,305,632.00	

\$8,305,632.00	\$8,554,800.96	\$8,811,444.99	\$9,075,788.34	\$9,348,061.99
Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5

## Anexo 8

### Encuesta de Satisfacción del Usuario

**Objetivo:** Conocer tu opinión sobre el servicio recibido por la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo. Tu retroalimentación es muy importante para nosotros.

**Instrucciones:** Por favor, califica tu experiencia en una escala del 1 al 5, donde:

- 1 = Muy Insatisfecho
- 2 = Insatisfecho
- 3 = Neutral
- 4 = Satisfecho
- 5 = Muy Satisfecho

#### I. Proceso de Trámite

1. ¿Qué tan satisfecho estás con la claridad de los requisitos para realizar tu trámite (ej. contrato, convenio de pago)?
  - 1 - 2 - 3 - 4 - 5
2. ¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de espera para que se realizara tu trámite?
  - 1 - 2 - 3 - 4 - 5
3. ¿Qué tan satisfecho estás con el trato y la amabilidad del personal que te atendió?
  - 1 - 2 - 3 - 4 - 5
4. ¿Qué tan satisfecho estás con la información que se te proporcionó sobre el proceso?
  - 1 - 2 - 3 - 4 - 5

---

#### II. Calidad del Servicio (en caso de entrega de medidor o reconexión)

5. ¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo de respuesta para la instalación del medidor o la reconexión del servicio?
  - 1 - 2 - 3 - 4 - 5
6. ¿El medidor o la reconexión se realizaron de manera correcta y funcional?
  - Sí - No
  - Si respondiste No, por favor, explica brevemente:  
\_\_\_\_\_

#### III. Percepción General

7. Considerando tu experiencia completa con la Comisión de Agua, ¿qué tan satisfecho estás con el servicio en general?

- 1 - 2 - 3 - 4 - 5
- 8. ¿Qué tan satisfecho estás con la resolución de tu solicitud o problema?
  - 1 - 2 - 3 - 4 - 5

#### IV. Comentarios Adicionales

- 9. ¿Hay algo que podamos mejorar en nuestro servicio?
  - \_\_\_\_\_
- 10. ¿Recomendarías los servicios de la Comisión de Agua a un amigo o familiar?
  - Sí - No - Tal vez

## Anexo 9. Avance de los Indicadores respecto de sus metas

<b>Nombre del Pp:</b>		<b>Calidad en el servicio y eficientar los cortes y reconexiones</b>						
<b>Unidad Responsable:</b>		<b>Dirección Comercial</b>						
<b>Tipo de Evaluación:</b>		<b>Consistencia y Resultados</b>						
<b>Año de la Evaluación:</b>		<b>2024</b>						
Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del indicador	Medición del año inmediato anterior al último observado	Meta (año evaluado)	Logro (año evaluado)	Avance (%)	Justificación de desviaciones
Fin	Proporción de cortes y reconexiones realizados eficientemente	Anual	Ascendente	2023	85%	61.2	72%	N/A
Propósito	Porcentaje de cortes y reconexiones optimizados realizados	Anual	Ascendente	2023	100%	72	72%	N/A
Componente	Proporción de pagos realizados a través de la caja móvil	Trimestral	Ascendente	2023	100	100	100%	N/A
Componente	Proporción de usuarios regularizados	Trimestral	Ascendente	2023	1	0.72	72%	N/A
Componente	Proporción de viviendas con servicio de agua medido	Trimestral	Ascendente	2023	10978	6586.8	60%	N/A
Actividad	Número de pagos efectuados a través de la caja móvil	Trimestral	Ascendente	2023	84500	84500	100%	N/A
Actividad	Número de contratos de servicio de agua y drenaje formalizados	Trimestral	Ascendente	2023	900	540	60%	N/A
Actividad	Porcentaje de notificaciones entregadas a deudores	Trimestral	Ascendente	2023	45000	31500	70%	N/A
Actividad	Porcentaje de convenios de pago formalizados	Trimestral	Ascendente	2023	700	420	60%	N/A
Actividad	Número de medidores domiciliarios instalados	Trimestral	Ascendente	2023	1250	0	0%	N/A

## Anexo 10. Análisis FODA

Módulo de la evaluación	Fortaleza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Diseño	El Programa Presupuestario (PP) tiene una modalidad presupuestaria consistente con su objetivo, lo que demuestra coherencia financiera. Además, <b>no existe duplicidad de actividades</b> con otros programas municipales, lo que asegura un uso eficiente de los recursos	P13, P14	Aprovechar esta solidez para fortalecer el diseño del programa. La ausencia de duplicidad es un punto clave que debe documentarse para futuras evaluaciones.	
Planeación Estratégica y Orientación a Resultados	El PP sí cuenta con información sobre su <b>contribución a los objetivos superiores</b> del Plan Municipal de Desarrollo (PMD).	P16	Mantener y fortalecer esta alineación	
Operación	La UR cuenta con un <b>manual de procedimientos</b> , cuantifica sus gastos y publica <b>informes financieros</b> transparentes	P19, P25, P26	Utilizar esta base para mejorar la documentación operativa y la rendición de cuentas.	
Medición de Resultados	El PP utiliza el formato DES01 para documentar su avance, lo que demuestra un <b>compromiso con el monitoreo</b>	P28	Continuar utilizando el formato DES01	
Módulo de la evaluación	Oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Diseño	La falta de <b>indicadores de calidad (CREMA)</b>	P10, P11, P12	Realizar una reingeniería de la MIR. Se deben	Corto plazo (inmediato)

	y de un <b>método de cálculo</b> para las metas es una oportunidad para rediseñar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Esto permitirá que el programa sea más transparente y medible.		reformular los indicadores para que midan resultados y se debe documentar el método de cálculo de cada meta para justificar su factibilidad	
Planeación Estratégica Orientación Resultados	y a La <b>ausencia de un Plan Anual de Trabajo (PAT)</b> es una oportunidad para crearlo y vincular la operación con la planeación estratégica. Además, la información del formato DES01, aunque no es confiable, se genera de manera oportuna, lo que permite la mejora	P15, P17	Elaborar un PAT formal. Corregir los indicadores de la MIR para que la información del DES01 sea confiable y útil	Corto plazo
Cobertura Focalización	y La falta de mecanismos de identificación es una oportunidad para establecer <b>criterios de elegibilidad</b> claros y públicos	P18	Crear y documentar formalmente los criterios de elegibilidad para asegurar la equidad	Corto plazo
Operación	La UR puede mejorar la eficiencia al <b>actualizar el manual de procedimientos</b> y definir plazos. También puede mejorar la transparencia al <b>estimar el gasto unitario</b> y publicar los documentos normativos.	P20, P21, P22, P23, P25, P26	Alinear el manual con la MIR, definir plazos para los trámites, calcular el gasto unitario y publicar todos los documentos normativos	Corto y mediano plazo

Percepción de la Población Atendida	La falta de un sistema de medición de la satisfacción es una <b>oportunidad</b> para implementar encuestas y obtener retroalimentación para la mejora continua	P27	Diseñar e implementar encuestas de satisfacción para medir la percepción de la población	Corto plazo
Medición de Resultados	El <b>bajo cumplimiento de las metas</b> es una oportunidad para realizar un <b>análisis de la causa-raíz</b> y ajustar la planeación	P29, P30	Realizar un análisis para identificar por qué no se alcanzaron las metas y ajustar el plan de acción	Corto y mediano plazo
Módulo de la evaluación	Debilidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Diseño	La MIR es deficiente, con una <b>lógica vertical y horizontal incorrecta</b> . Los <b>indicadores de los niveles superiores no cumplen con los criterios de calidad</b> y los medios de verificación son genéricos. La definición del problema público es incorrecta y no hay coherencia entre los objetivos y la población	P2, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12	Realizar un diagnóstico completo para justificar la MIR. Se deben corregir los indicadores, los medios de verificación y la lógica del programa para que sea coherente y funcional	Corto plazo
Planeación Estratégica y Orientación a Resultados	La UR <b>no cuenta con un PAT documentado</b> . No hay información sobre los cambios en la población. La información de seguimiento <b>no es confiable</b>	P15, P16, P17	Implementar un sistema para documentar los cambios en la población y hacer confiable la información de seguimiento	Corto plazo

Cobertura y Focalización	El PP <b>no cuenta con mecanismos documentados</b> para identificar a la población objetivo	P18	Implementar un proceso para la identificación de la población	Corto plazo
Operación	El manual <b>no está alineado con la MIR</b> . No hay procedimientos para la entrega de servicios. Existe un problema de <b>bajo cobro</b> y no se estima el gasto unitario. No se publican los documentos normativos	P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26	Alinear la operación con la planeación y corregir las deficiencias para mejorar la eficiencia	Corto y mediano plazo
Percepción de la Población Atendida	La UR <b>no cuenta con instrumentos para medir la satisfacción</b> de la población atendida	P27	Implementar un sistema para medir la satisfacción	Corto plazo
Medición de Resultados	El PP <b>no cumplió</b> con sus metas de Fin y Propósito. Además, existe una <b>inconsistencia</b> en el cumplimiento de las actividades	P29, P30	Crear un plan de acción para corregir las deficiencias	Corto y mediano plazo
<b>Módulo de la evaluación</b>	<b>Amenaza</b>	<b>Referencia (pregunta)</b>	<b>Recomendación</b>	<b>Horizonte de atención*</b>
Diseño	La <b>falta de indicadores de calidad y la ausencia de medios de verificación</b> específicos son amenazas que pueden comprometer la credibilidad del PP ante organismos fiscalizadores	P10, P11	Implementar un sistema de monitoreo interno robusto que genere datos confiables para la rendición de cuentas	Corto plazo

Planeación Estratégica Orientación Resultados	y a	La <b>falta de un PAT</b> y la <b>ausencia de datos de impacto</b> amenazan la capacidad del PP para demostrar su efectividad	P15, P16	Demostrar con evidencia sólida que el PP genera resultados	Mediano plazo
Cobertura Focalización	y	La <b>falta de criterios de elegibilidad</b> amenaza la transparencia y la equidad del PP	P18	Hacer públicos los criterios de elegibilidad para garantizar la transparencia.	Corto plazo
Operación		El <b>bajo cobro</b> es una amenaza para la sostenibilidad financiera del PP. La falta de transparencia en los documentos normativos puede generar desconfianza	P24, P26	Implementar un plan de cobranza estratégico y hacer públicos todos los documentos.	Mediano plazo
Percepción de la Población Atendida		La <b>falta de retroalimentación</b> amenaza la capacidad del PP para mejorar y puede llevar a una pérdida de confianza de la población	P27	Medir la percepción para identificar áreas de mejora y fortalecer la confianza.	Mediano plazo
Medición Resultados	de	El <b>bajo desempeño del PP</b> amenaza su continuidad y la posibilidad de obtener más recursos en el futuro	P29, P30	Demostrar con evidencia que el PP es una inversión valiosa	Largo plazo

## Anexo 11. Valoración Final del Pp

**Nombre del Pp:** Calidad en el servicio y  
eficientar los cortes y reconexiones

**Unidad Responsable:** Dirección Comercial

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y  
Resultados

**Año de la Evaluación:** 2024

Módulo	Nivel promedio	Justificación
Diseño	0.60	El Pp no cuenta con un diagnóstico con elementos mínimos y consistentes
Planeación y orientación a resultados	1.33	No se cuenta con un Plan de Trabajo con actividades y metas consistentes
Cobertura y focalización	N/A	Falta de mecanismos adecuados para identificar a la población potencial y objetivo del Pp
Operación	1.00	Los procesos principales del programa no se encuentran documentados.
Percepción de la población atendida	0.00	El programa carece de una medición de la percepción de la población atendida
Medición de resultados	2.00	Los resultados se miden a través de indicadores de Fin y Propósito de la MIR, aunque el programa debe documentar la evidencia
<b>Valoración final</b>	<b>0.98</b>	

## Anexo 12. Fuentes de información de la evaluación

### Documentos institucionales

Actualización del Plan Municipal de Desarrollo de Tulancingo de Bravo 2020-2024  
Estado del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Capitulo del Gasto al 31/dic./2024  
Proyecto/Proceso  
Estado del Ejercicio del Presupuesto de Egresos por Fuente de Financiamiento Al  
31/dic./2024 Proyecto/Proceso  
Auxiliares de Cuentas del 01/ene./2024 al 31/dic./2024  
Matriz de Indicadores de Resultados  
Programa presupuestario Calidad en el servicio y eficientar los cortes y reconexiones  
Documento Diagnostico del Programa presupuestario Calidad en el servicio y eficientar  
los cortes y reconexiones  
Fichas informativas

### Informes

DES01 Monitoreo de indicadores de resultados

### Páginas web

[http://poblacion.hidalgo.gob.mx/pdf/idh%202015\\_mun\\_hgo\\_web.pdf](http://poblacion.hidalgo.gob.mx/pdf/idh%202015_mun_hgo_web.pdf)  
[https://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico\\_Programas\\_Nuevos.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Evaluacion/Impacto/Diagnostico_Programas_Nuevos.pdf)  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154446/Guia\\_Indicadores.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154446/Guia_Indicadores.pdf)  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia\\_MIR.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf)  
[Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados | Secretaría de Hacienda y Crédito  
Público | Gobierno | gob.mx](#)  
[La Agenda para el Desarrollo Sostenible - Desarrollo Sostenible  
MANUAL PARA EL DISEÑO Y CONTRUCCION DE INDICADORES.pdf](#)  
[NOR 01 02 004.pdf](#)  
[https://caamt.gob.mx/informacion\\_contable/armonizacion\\_contable/](https://caamt.gob.mx/informacion_contable/armonizacion_contable/)

### Estadísticas y registros administrativos

Censo de población y vivienda 2020 del INEGI  
Medición de pobreza en México 2020 del CONEVAL

Anexo 13. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación

<b>Nombre de la evaluación</b>	Especifica de Consistencia y Resultados del Pp Calidad en el servicio y eficientar los cortes y reconexiones ejercicio fiscal 2024
<b>Nombre y clave del FAF evaluado</b>	N/A
<b>Ente Público</b>	Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo, Hidalgo
<b>PAE</b>	PAE ejercicio fiscal 2025
<b>Año de conclusión y entrega de la evaluación</b>	2025
<b>Tipo de evaluación</b>	Consistencia y Resultados
<b>Nombre de la Instancia Evaluadora</b>	Consultoría Empresarial, Contadores Certificados y Abogados
<b>Nombre del(a) coordinador(a) de la evaluación</b>	L.C. José Ángel Vargas Cortes
<b>Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora</b>	L.C. Mária del Pilar Gutiérrez Hernández
<b>Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación</b>	Dirección de Planeación
<b>Forma de contratación de la Instancia Evaluadora</b>	Adjudicación Directa
<b>Costo total de la evaluación con IVA incluido</b>	\$25,520.00
<b>Fuente de financiamiento</b>	Recursos Propios