

FORMATO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES

P001_MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO 2024.

DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

TIPO DE EVALUACIÓN: DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS (PAE 2025).

PERIODO A EVALUAR: 01 DE ENERO 2024 AL 31 DE DICIEMBRE 2024.

FECHA DE INICIO DE LA EVALUACIÓN	20 de Mayo 2025.
FECHA FINAL DE LA EVALUACIÓN	28 de Noviembre 2025.
Unidad Presupuestal Responsable del Seguimiento	Subdirección de Administración
Nombre del Titular de la Unidad Presupuestal Responsable.	L.A. María Magdalena Flores Rojo.

ALINEACIÓN

Plan Municipal de Desarrollo Tecozautla 2020-2024

Ramo	Organo Desconcentrado Municipal
Objetivo	Servicios Públicos Municipales Integrales y sostenibles objetivos estratégicos
Eje Transversal 2 y 3	Mejora en la prestación del servicio de agua potable y de Drenaje y Alcantarillado en forma eficaz, oportuna y suficiente a la población del municipio

CLASIFICACIÓN FUNCIONAL

Finalidad	Desarrollo Social y Sostenible
Función	Garantizar el acceso a los Servicios Básicos
Subfunción	Agua Limpia y Saneamiento

OBJETIVO GENERAL DE LA EVALUACIÓN

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa presupuestario “**Mejora Continua del Servicio**” de la **Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla (CAAST)**, correspondiente al ejercicio fiscal **2024**, con el fin de generar información técnica que retroalimente su diseño, fortalezca su gestión y contribuya a mejorar el cumplimiento de sus objetivos y la solución del problema público que atiende.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA EVALUACIÓN

1. Analizar la congruencia del diseño del programa, verificando la claridad en la definición del problema, los objetivos, las metas y su alineación con la planeación estatal y con la normatividad aplicable.
2. Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación estratégica y operativa, así como con mecanismos de orientación a resultados que sustenten y dirijan su ejecución.
3. Examinar la estrategia de cobertura y focalización del programa, evaluando la forma en que define, cuantifica y atiende a su población objetivo y potencial.
4. Revisar los procesos operativos, los sistemas de información y los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, para determinar su eficacia, eficiencia y su contribución al logro de resultados.
5. Valorar la existencia y aplicación de instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida, así como el uso de esta información para la mejora del programa.
6. Evaluar los resultados alcanzados por el programa, en términos del cumplimiento de sus indicadores, metas y avances respecto al problema central identificado.
7. Emitir recomendaciones específicas, que permitan fortalecer el diseño, la operación y el seguimiento del programa, asegurando su orientación a resultados y su sostenibilidad.

METODOLOGÍA

La metodología está basada en los Términos de Referencia emitidos por Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (**CONEVAL**), mediante un Análisis de Gabinete, entrevistas y metodología propia del Evaluador.

La Evaluación se divide en 6 temas que contienen preguntas metodológicas que resuelven sistemáticamente lo siguiente:

- a) Tema I Diseño del programa;
- b) Tema II Planeación y Orientación a Resultados del programa;
- c) Tema III Cobertura y Focalización del programa;
- d) Tema IV Operación del programa;
- e) Tema V Percepción de la Población Atendida del programa;
- f) Tema VI Resultados del programa.

FORMATO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES

P001_MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO 2024.

INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Trabajo de Gabinete, Cuestionarios, Entrevistas

ASPECTOS RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN

1. Cobertura: Sobre la base del Formato "DES01, Monitoreo de los Indicadores de Resultados 2024" refiere que se atendió aproximadamente al 92% del padrón definido como población objetivo, no existen parámetros de comparación con ejercicios anteriores, ya que no se definieron en su oportunidad. Sin embargo, a través de una muestra del 10% de la meta establecida como objetivo, se efectuaron Encuestas, que arrojan como resultado, que 8 de cada 10 usuarios, refieren haberse sentido atendidos (80% aproximado, con un margen de desviación y error de +/- 05.0%.

2. Gasto del programa: Se ejerció un presupuesto de \$ 5,000,115.00 de pesos, desglosado en un 54% para servicios personales, 18% para acciones operativas de mantenimiento, servicios generales 21% y 7% en bienes y equipos de capital, con un gasto unitario promedio de \$1,141.00 pesos por habitante atendido.

3. Orientación a resultados: El Propósito del programa se encuentra debidamente alineado con el Plan de Desarrollo Municipal, dentro del Eje Transversal 2; Servicios Públicos Municipales Integrales y sostenibles objetivos estratégicos, de igual modo, con los ODS 6 (Agua limpia y saneamiento), en un vínculo indirecto.

4. Indicadores: En el ejercicio se cumplió la meta anual establecida en la MIR, destacando el cumplimiento al 92%. Se observa que se definió un solo indicador para 4 componentes, no se planteó un resumen narrativo y tampoco se especificaron los medios de verificación ni los supuestos, lo que le resta efectividad y claridad en los resultados.

5. Percepción ciudadana: El grado de satisfacción reportado por la población atendida en encuestas específicas alcanzó un 84% de nivel alto.

PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE ACUERDO CON LOS TEMAS DEL PROGRAMA.

(FODA)

FORTALEZAS

1. El problema por atender está plenamente identificado: "Abatir el rezago en la Contribuciones de los derechos de agua".
2. Nivel de cobertura alto con respecto a población objetivo (92%).
3. Dispone de cuadrillas propias y realiza operativos en campo para la notificación y regularización de los rezagos.
3. El Organismo cuenta con un nivel de aceptación favorable por parte de la ciudadanía, lo que puede potenciar la respuesta para concretar objetivos y metas.
4. El Objetivo del Organismo está articulado con los planes, municipal, estatal y nacional, con lo cual, contribuye al derecho humano del acceso al suministro de agua, .
5. Organismo está facultado e instrumenta la realización de Convenios de pago para la regularización de los rezagos.

OPORTUNIDADES

1. Los Objetivos y Metas de programa, están vinculados con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estatal de Hidalgo y el ODS 6 (Agua limpia y saneamiento).
2. Mediante la correcta definición de Indicadores para Fin, Propósito, Componente y Actividad, en lo individual, es muy factible alinearse adecuada y correctamente, al PbR-SED y CONEVAL .
3. Cuenta con capacidad física y medios electrónicos para utilizar los datos del padrón para microfocalizar y clasificar usuarios por antigüedad de saldos.
4. El Organismo cuenta con un Manual de Organización Administrativo y Manual de Procedimientos Contables, que son súmamente susceptibles de ampliarse y actualizarse.
5. Puede capitalizar la MIR incipiente para construir indicadores robustos.

FORMATO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES

P001_MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO 2024.

DEBILIDADES

1. No cuenta con la definición Árboles de Problemas, de Objetivos ni de Alternativas que permiten visualizar la lógica de atención y resolución del problema planteado en el Programa.
2. No se establecieron plazos formales para actualizar el diagnóstico del problema ni el análisis de la población potencial y objetivo.
3. No cuenta con un Plan Estratégico ni de Trabajo Anuales formalizados, que pudieran Retroalimentar o Redireccionar las acciones de atención al problema.
4. Carece de Estrategias formales para la documentación y evaluación de las metas y objetivos anuales.
5. No cuenta con instrumentos formales ni representativos para realizar un comparativo de los Resultados contra periodos anteriores ni Acciones de Mejora Continua.
5. Respecto a Normatividad de Control Interno y previo a la presente Evaluación; No cuenta con un Programa Anual de Evaluación(PAE), no se tienen definidos los Términos de Referencia para las Evaluaciones, no tiene un Manual de Control Interno ni un cronograma para su evaluación.

AMENAZAS

1. El crecimiento poblacional sin planeación hidráulica puede saturar la infraestructura y colapsar algunas partes del Sistema.
2. Al operar con Ingresos Propios, existe riesgo de caer en una dependencia excesiva vulnerable si aumenta la morosidad.
3. La falta de Indicadores bien estructurados, dificultan las acciones de cumplimiento respecto a Auditorías del PbR-SED.
4. La falta de seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora puede provocar observaciones recurrentes en Auditorías.
5. La falta de Proyectos actuales para nuevas captaciones de usuarios podría agravar la presión las necesidades de recaudación.

CONCLUSIONES

1. El Organismo, a través de su Programa, identifica de manera clara el problema central correspondiente a la Población Objetivo en referencia al Rezago existente en el pago de los servicios por consumo de agua en el Municipio, sin embargo, se observa falta de planeación y un programa específico para la recuperación de la cartera vencida, que incluso, corresponde a varios ejercicios fiscales y Administraciones anteriores.
2. El programa no cuenta con un plan estratégico de trabajo anual que proporcione un Diagnóstico preciso orientado a su operación con metas, cronogramas e indicadores bien definidos. Esto genera riesgos para su continuidad, sus resultados y su capacidad de adaptarse a la evolución de la demanda de nuevos usuarios de los servicios agua de manera alterna con el incremento de la base de datos de contribuyentes con rezagos.
3. La Cobertura es adecuada en términos operativos, sin estrategias formales para ampliación ni microfocalización: Con una cobertura del 92% respecto a su población objetivo, el programa demuestra capacidad operativa para mantener el servicio. Sin embargo, no dispone de una estrategia de cobertura documentada con metas anuales o a mediano plazo, que permita planificar la reducción progresiva del déficit residual o identificar zonas con rezagos críticos.
4. La Operación está fortalecida con técnicas puntuales, pero sin procesos normados ni sistemas integrales: La ejecución se basa en la experiencia del personal operativo y en procedimientos administrativos consolidados, pero carece de diagramas de flujo del proceso general y de los componentes clave, así como de mecanismos documentados para priorizar intervenciones, seleccionar beneficiarios o dar seguimiento detallado a la ejecución física y financiera del programa.
5. El programa cuenta con encuestas formales, hasta cierto punto, representativas, para medir la percepción de la población atendida, pero carece de una MIR consolidada con fichas técnicas de indicadores, lo que impide establecer líneas base, metas claras y mecanismos precisos para dar seguimiento y valuación de los resultados.
6. En el tema de Transparencia, participación y uso de evaluaciones externas incipientes: No existen mecanismos documentados suficientes que proporcionen claridad total en la rendición de cuentas, publicación de resultados o que evidencien la participación ciudadana vinculada al programa. En este sentido, al ser esta la primera evaluación de consistencia y resultados, no hay un historial de uso sistemático de evaluaciones internas ni externas, de igual modo, no se estableció ningún plan que formalizara el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora (ASM).
7. La articulación con los planes municipal, estatal y nacional, la contribución al ODS 6 y el contar con un padrón técnico-operativo actualizado constituyen puntos sólidos que, con el fortalecimiento institucional necesario, pueden facilitar el acceso a recursos a través de las participaciones federales y estatales para proyectos concurrentes.

FORMATO PARA LA DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES

P001_MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO 2024.

RECOMENDACIONES

1. Súmamente indispensable trabajar en un plan para consolidar el diagnóstico operativo con actualizaciones periódicas y fechas formales de revisión para asegurar su vigencia, la practicidad y utilidad para la atención y resolución del problema.
2. Elaborar la MIR completa con su matriz horizontal y vertical (Árbol de Problemas y Árbol de Objetivos), Alternativas, fichas técnicas y supuestos, conforme a PbR-SED y a la Normatividad aplicable.
3. Analizar la conveniencia de diseñar un plan de cobertura para atención de las problemáticas con metas anuales y proyección a 3 años o, al menos, que abarque el periodo restante correspondiente a la Administración en turno y que se establezca un cronograma para su revisión y actualización previo al final de cada ejercicio fiscal
4. En las encuestas, para ser más representativas y precisas respecto a la percepción de la población atendida, deberían de incluirse algunos reactivos referentes a las posibles causales y razones que les han ocasionado a los usuarios, caer en morosidad, lo cual, serviría de base para microfocolizar y priorizar a la población objetivo.
5. Elaborar diagramas de flujo específicos para los componentes del programa.
6. Dentro del Plan Estratégico, obsevado como carencia y debilidad, deberá de considerarse elaborar el Programa Anual de Evaluación (PAE), especificando el o los programas sujetos a evaluarse, objetivos, métodos, técnicas y parámetros justificativos en referencia a la atención y búsqueda de la solución del problema planteado.
7. Indispensable elaborar toda la Normativa en aspectos de Control Interno de forma integral y establecer un cronograma de evaluaciones, definiendo al Área y funcionario responsables para su ejecución y seguimiento.

INSTANCIA EVALUADORA

Coordinador de la Evaluación:	Elías Alfredo Cervera Manrique.
Cargo:	Titular del Órgano Interno de Control
Institución / Organismo:	Órgano Interno de Control de la CAAST
Correo electrónico	alfred_manrique@hotmail.com
Teléfono de contacto	442 422 72 73

IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

Nombre del Programa Evaluado:	Mejora Continua de los Servicios Ejercicio 2024.
Ente Público Coordinador del Programa	Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecozautla (CAAST)
Poder Público al que pertenece el Programa	Poder Ejecutivo
Ámbito de Gobierno	Local

Unidades Administrativas y Titulares del Programa

Unidad Administrativa	Titular y Cargo
Dirección CAAST	Lic. Carolina Chávez Salinas - Directora General
Subdirección CAAST	Lic. María Magdalena Flores Rojo - Subdirectora Administrativa
Junta de Gobierno	Lic. Lehi Diana Sánchez Pacheco - Comisario

MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

Medio Electrónico	Liga
Internet Pagina Oficial de la CAAST	https://www.caast.gob.mx/index.php?modulo=normatividad