



Nuevo León

GOBIERNO DEL ESTADO



Formato para la Difusión de los Resultados
de las Evaluaciones establecido por el CONAC

Evaluación de Consistencia y Resultados **Programa Presupuestario** **SUMINISTRO DE AGUA POTABLE**

R36E24822
Ejercicio Fiscal 2018

Septiembre 2019

1. Descripción de la Evaluación

1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Tipo Consistencia y Resultados al Programa Suministro de Agua Potable.

1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 22/05/2019

1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 06/09/2019

1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:

Nombre: C. José Carlos Hernández Caballero	Unidad administrativa: Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal. Subsecretaría de Egresos. Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado.
C. Rodolfo Gallardo Lara	Coordinación Técnica de Monitoreo y Evaluación de la Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal

1.5 Objetivo general de la evaluación:

- Evaluar la consistencia y resultados del programa *Suministro de Agua Potable*, con respecto a la capacidad de planeación, organización, dirección y control institucional, así como la focalización en el destino, ejercicio y resultados de los recursos públicos. Lo anterior, con el fin de identificar recomendaciones que retroalimenten el desempeño (diseño e implementación de las acciones) para el cumplimiento de los objetivos para los que están destinados.

1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa *Suministro de Agua Potable*, así como su vinculación con la planeación del desarrollo, y las posibles complementariedades y/o coincidencias de otras acciones con la lógica del programa evaluado.
- Identificar si la Unidad Responsable encargada de implementar el programa *Suministro de Agua Potable* cuenta con instrumentos de planeación estratégica orientados hacia resultados;
- Determinar cuáles son los principales procedimientos de operación para llevar a cabo la implementación de las acciones del programa *Suministro de Agua Potable*.
- Identificar si el programa *Suministro de Agua Potable* cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para identificar, definir y cuantificar a las poblaciones (potencial, objetivo y atendida).
- Identificar si el programa *Suministro de Agua Potable* cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa presupuestario y/o Fondo.
- Determinar el destino y ejercicio de los recursos, así como los principales resultados del programa *Suministro de Agua Potable* respecto a los objetivos planteados.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública.
- Identificar si el programa *Suministro de Agua Potable* cuenta con un mecanismo para el seguimiento de las recomendaciones vía Aspectos Susceptibles de Mejora identificados en evaluaciones, documentos técnicos o informes de ejercicios anteriores.

1. Descripción de la Evaluación

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

La Metodología de la Evaluación de Consistencia y Resultados está basada en los Términos de Referencia (TdR) emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), agregando y adecuando elementos útiles para la toma de decisiones del Ente Ejecutor de la Política Pública, Programa Presupuestario o Fondo.

En ese sentido, la evaluación fue diseñada para generar información útil, rigurosa y homogénea para los Entes Públicos, de tal forma que contribuya a mejorar la toma de decisiones a nivel directivo. La evaluación conlleva un “Análisis de Gabinete”; esto es, un análisis valorativo de la información contenida en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones, documentos oficiales, documentos normativos y sistemas de información, entre otros; copiados y enviados como “fuentes de información” por parte de la Unidad Técnica de Evaluación (UTE), y remitida por esta última a la Instancia Técnica Evaluadora (ITE).

Para llevar a cabo el análisis de gabinete, el equipo evaluador considera como mínimo la información contenida en las fuentes de información; no obstante, estos documentos son enunciativos más no limitativos; por lo tanto, también se recopila información pública, dispuesta en diferentes páginas web de transparencia fiscal y gubernamental. La respuesta a cada una de las preguntas metodológicas, independientemente de si se antepone o no una “respuesta binaria” (Sí o No), se justifica plenamente con las referencias correspondientes a la o las fuentes de información analizadas, mismas que se colocan al pie de página.

Asimismo, la evaluación implica identificar los principales hallazgos derivados del análisis de cada una de las preguntas metodológicas, en función de los objetivos y finalidades de la Política Pública, Programa Presupuestario y/o Fondo.

También, incluye la identificación de las principales fortalezas, retos y oportunidades identificadas en cada uno de los temas de evaluación, al tiempo que se emiten recomendaciones por cada debilidad y oportunidad identificados. Por su parte, la evaluación refiere una conclusión general, así como por cada uno de los temas de evaluación, fundamentadas en el análisis de los resultados; e incluye un Resumen Ejecutivo de la Evaluación, previo al documento formalizado del reporte.

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios ___ Entrevistas ___ Formatos ___ Otros Especifique: Bitácora de Información (información de gabinete) y de información consultada en páginas oficiales del Gobierno de Nuevo León.

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

La evaluación se realiza mediante las siguientes técnicas de investigación:

- La Técnica de Investigación Cualitativa. - Esta técnica nos permite llegar a soluciones fidedignas para los problemas planteados a través de la obtención, análisis e interpretación planificada y sistemática de los datos; y
- La Técnica de Investigación Documental. - Con esta técnica se recopilan antecedentes a través de documentos oficiales o de trabajo, cualquiera que éstos sean, donde durante el proceso de investigación se complementa esta con las aportaciones de los involucrados.

La evaluación se fundamentará en el análisis sistemático de la información proporcionada por los Entes Evaluados mediante Bitácoras de Información. Los Evaluadores realizarán un examen inicial de la calidad de la información, a partir de los datos proporcionados, para verificar la base de la evidencia documental.

También se llevarán a cabo Reuniones Técnicas de Trabajo con los Entes Evaluados, esto durante el proceso de evaluación, con el propósito de que mediante estas entrevistas se valide la evidencia documental y se garantice la calidad de la evaluación.

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa *Suministro de Agua Potable* no se encuentra identificado explícitamente en un documento o diagnóstico que sea formulado como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- No se presentan de manera explícita las definiciones de población potencial, población objetivo y población atendida en un documento oficial, ni se define o cuantifica, por tanto, a la población que tiene el problema o la necesidad que resuelve y atiende el programa *Suministro de Agua Potable*.
- La Unidad Responsable de implementar el programa *Suministro de Agua potable, Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D.* cuenta con instrumentos de planeación institucional orientados hacia resultados.
- Se establecen en su *Manual de Procedimientos*, en correspondencia con su marco normativo, 331 procedimientos documentados en 17 rubros que describen el proceso general para cumplir con la entrega de los bienes y servicios (componentes) más allá de los elementos que conforman las *Fichas Técnicas de Indicadores* y su *Matriz de Indicadores para Resultados*.
- No obstante que, el organismo operador de agua en el Estado de Nuevo León, Unidad responsable de la ejecución del programa *Suministro de Agua Potable*, no cuenta con una definición precisa de su población objetivo, a la que denomina como *beneficiarios*, sí cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a los beneficiarios de los bienes y servicios generados que es congruente con el diseño y la operación del programa.
- Destaca positivamente el valor encontrado de la *Eficiencia en la Cobertura*, obtenido al dividir el valor de la Población Atendida entre el valor de la Población Objetivo, con el 99.60% para el año 2018, lo que señala un alcance muy amplio e importante respecto del impacto del programa.
- A finales del año 2018, el organismo *Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I. P.D.* contó con el estudio de opinión al cliente externo 2018 para medir el grado de satisfacción de su población atendida, así como con procedimientos estandarizados y documentados directa e indirectamente relacionados con este propósito.
- Se observa un crecimiento presupuestal importante y uniforme entre los ejercicios 2017 y 2018, con el 17.5% en el presupuesto autorizado, el 17.4% en el presupuesto modificado, el 19.5% en el presupuesto devengado y el 12.5% en el crecimiento pagado.
- No está homologada la información interna con respecto a la Cuenta Pública de los ejercicios fiscales 2017 y 2018, lo cual es necesario para fortalecer la transparencia y rendición de cuentas, así como unas finanzas públicas sanas.
- No obstante que, en materia de transparencia y cumplimiento de los derechos de acceso a la información pública y protección de datos personales, se cuenta con un marco normativo completo, moderno y actualizado, en el que además existe plena coincidencia entre los órdenes federal y estatal, la publicación de la información presenta un formato muy poco amigable y accesible, al organizar toda la información gubernamental de todas las dependencias en un solo apartado o fracción, por lo que no aparece con claridad la información que específicamente corresponde al operador *Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D.* en lugar de seguir un orden o guía similar a la expuesta normativamente con la misma disposición de fracciones, numerales e incisos.
- Respecto del procedimiento para la atención de solicitudes de acceso a la información pública destaca el nivel de complejidad y el enfoque aplicado en las actividades de su proceso, el cual muestra un enfoque jurídico al parecer más basado en la protección de la propia administración pública que en el cumplimiento de los derechos humanos de las personas, cuando en principio, la transparencia trata sencillamente, de la entrega de la información que es generada o resguardada por los servidores públicos en el ejercicio de su actividad.

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

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

2.2.1 Fortalezas:

- El organismo ejecutor del programa cuenta con presencia, trayectoria y experiencia institucional que le permite disponer de personal, equipos, recursos financieros y la organización necesaria para ofrecer a la población neoleonesa, bienes y servicios de calidad con un alto grado de cobertura.
- El programa *Suministro de Agua Potable* cuenta con alto nivel de cobertura lo que puede permitirle enfocar sus esfuerzos en ejercicios de planeación táctica en busca de la optimización en el uso y aplicación de sus recursos.
- El programa *Suministro de Agua Potable* cuenta con un sólido marco institucional que le permite dar cabal cumplimiento al cumplimiento de sus fines.
- El programa *Suministro de Agua potable* cuenta con un buen ejercicio de planeación estratégica desde la visión de la gestión por resultados lo que le favorece la sinergia e integración de los esfuerzos realizados por todo su personal.

2.2.2 Oportunidades:

- El organismo ejecutor del programa cuenta hoy con la oportunidad de avanzar en términos de optimización y eficiencia en el uso de recursos, a través de la reingeniería de sus procesos y la aplicación de programas de mejoramiento orientados al desarrollo de la calidad en el servicio y la entrega de bienes y servicios a la población. Todo esto basado en la implementación de mecanismos de evaluación externa y en particular, del área de atención al cliente y buzones de quejas, sugerencias y quejas.
- El programa *Suministro de Agua Potable* puede en las condiciones actuales perfeccionar su comunicación interna para la medición y seguimiento de Indicadores de Desempeño y el establecimiento de metas, a efecto de mejorar la integración e involucramiento de sus empleados en busca de la excelencia y la mejora continua.

2.2.3 Debilidades:

- El organismo ejecutor del programa presenta una falta de transparencia proactiva directa a sus usuarios, que es posible ofrecer independientemente de la información fundamental que actualmente se publica en el portal web general del Gobierno de Nuevo León, a través de mecanismos de difusión en el que sea posible compartir, cifras, datos, hechos y casos de éxito en la provisión de bienes y servicios.
- El programa *Suministro de Agua Potable* requiere de fortalecer el establecimiento de sus metas anuales y sexenales para la medición, fortalecimiento y utilidad real del uso de sus Indicadores de Desempeño.
- No está homologada la información interna con respecto a la Cuenta Pública de los ejercicios fiscales 2017 y 2018, lo cual es necesario para fortalecer la transparencia y rendición de cuentas, así como unas finanzas públicas sanas.

2.2.4 Amenazas:

- El organismo ejecutor del programa presenta amenazas derivadas de posibles cambios externos o ajenos al control directivo, derivado de cambios demográficos, económicos, políticos y tecnológicos, por lo que es importante considerar las posibilidades y riesgos de cambio que representan los cambios en la población, por lo que en la medida en que se conozcan mejor sus condiciones, será también previsible su anticipación organizacional.
- El programa Suministro de Agua potable requiere de institucionalizar su funcionamiento y operación a efecto de evitar posibles cambios o pérdidas de información entre cambios de administración política sexenal.

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El programa público 248 *Suministro de Agua Potable* está a cargo del organismo operador *Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D.* en la actual administración pública del Gobierno del Estado de Nuevo León. Su diseño, planeación, operación, cobertura y ejercicio de recursos muestran una buena organización, experiencia y capacidad para dar resultados concretos en la población beneficiada, con elementos que dejan ver el profesionalismo y la experiencia de las personas que se desempeñan en esta organización con años de trayectoria. No obstante, se recomienda llevar a cabo un análisis de la definición del problema y de su población potencial, población objetivo y población atendida que abra nuevos caminos y rutas para la mejora, así como un serio trabajo de revisión y homologación de la información financiera con respecto a lo que presenta el Gobierno del Estado de Nuevo León de las cuentas públicas de los años 2017 y 2018, lo cual es necesario para fortalecer la transparencia y rendición de cuentas y una finanzas públicas más sanas.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo con su relevancia:

- Llevar a cabo un análisis del problema a resolver por parte del programa *Suministro de Agua Potable* basado en la herramienta del Árbol de Problemas que facilite a su vez, la planeación y el establecimiento de un *Árbol de Objetivos*.
- Definir con mayor precisión la población potencial, la población objetivo y la población atendida por el programa *Suministro de Agua Potable* a partir de un diagnóstico que deje en claro, cuantos habitantes en el Estado de Nuevo León en el año 2018, recibieron los servicios de este programa y cuantos habitantes no los recibieron, lo que permitiría, a partir de las características poblacionales y sus condiciones, establecer los objetivos de población por atender para cada período o ejercicio de gobierno a partir de estrategias claras y bien establecidas.
- Se recomienda en caso de aplicar y considerarse necesario, llevar a cabo un ejercicio de planeación financiera del organismo operador de agua en el Estado de Nuevo León *Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D.* a efecto de contar con horizontes financieros de mayor previsión y estabilidad.
- Se recomienda llevar a cabo un nuevo ejercicio de planeación estratégica, en su fase de diseño de *Indicadores de Desempeño*, para el restablecimiento de sus definiciones, fórmulas de cálculo y unidades de medida, que permitan ordenar su obtención y origen al interior de la organización pública de manera que puedan mostrar mayor estabilidad y contundencia a lo largo del tiempo.
- Llevar a cabo un análisis del origen y aplicación del uso de los recursos públicos del programa *Suministro de Agua Potable* a efecto de alcanzar una homologación de la información interna con respecto a lo presentado en la Cuenta Pública de los ejercicios fiscales 2017 y 2018, lo cual es necesario para fortalecer la transparencia y rendición de cuentas, así como unas finanzas públicas sanas.
- Se recomienda sugerir a los niveles superiores del Gobierno del Estado de Nuevo León en materia de transparencia y acceso a la información pública, el rediseño de la presentación de la información del portal web, de manera que sea más amigable para el ciudadano común la obtención de información, así como la simplificación de los procedimientos para la resolución de solicitudes de acceso a la información pública que favorezcan el cumplimiento de estos derechos de forma más directa, sencilla y abierta.

4. Datos de la Instancia Evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: José Juan Silva Vanegas.

4.2 Cargo: Director de Calidad.

4.3 Institución a la que pertenece: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

4.4 Principales colaboradores:

Colaboradores: Luis Fernando Esquivel de la Torre, Miguel Angel Vega Quintero, Ileana Nathali Salazar Zapata, Alfonso Oswaldo Órtiz Espinoza, Blanca Viridiana Lavanderos Pérez.

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: jjsilva@cecapmex.com

4.6 Teléfono (con clave lada): (55) 6092 7580

5. Identificación del (los) Programa(s)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Suministro de Agua Potable	
5.2 Siglas: Clasificación Programática R36E24822	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Servicios de Agua y Saneamiento de Monterrey I.P.D.	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Institución Pública Descentralizada	
Poder Ejecutivo <input checked="" type="checkbox"/> Poder Legislativo <input type="checkbox"/> Poder Judicial <input type="checkbox"/> Ente Autónomo <input type="checkbox"/>	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):	
Federal <input type="checkbox"/> Estatal <input checked="" type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Ing. Gerardo Garza González ggarza@sadm.gob.mx Tel: (81)20337001 / 6814	Unidad administrativa: Dirección General de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey

6. Datos de Contratación de la Evaluación

6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa <input type="checkbox"/> 6.1.2 Invitación a tres <input type="checkbox"/> 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input type="checkbox"/>
6.1.4 Licitación Pública Internacional <input type="checkbox"/> 6.1.5 Otro: (Señalar) <input checked="" type="checkbox"/> Convenio Específico de Colaboración
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal de la Subsecretaría de Egresos, Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado
6.3 Costo total de la evaluación: \$1,008,716.28 (un millón ocho mil setecientos dieciséis pesos 28/100 M.N., IVA incluido)
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos Fiscales

7. Difusión de la Evaluación

7.1 Difusión en internet de la evaluación: http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno
7.2 Difusión en internet del formato: http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno



Secretaría de
Finanzas

Nuevo León
GOBIERNO DEL ESTADO

