EL GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

NL TESORERÍA
GABINETE DE BUEN GOBIERNO

Evaluación Específica de Desempeño
Programa Presupuestario

E248 SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

Ejercicio Fiscal 2023

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D.

SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY, I.P.D.

Programa Anual de Evaluación 2024.

evalúa PbR NL

Septiembre de 2024

EL GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

NL TESORERÍA GABINETE DE BUEN GOBIERNO

Evaluación Específica de Desempeño

Programa Presupuestario

E248 SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

Ejercicio Fiscal 2023

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D.

SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY, I.P.D.

Septiembre de 2024

evalúa PbR NL

Programa Anual de Evaluación 2024.

Glosario de Términos

Análisis de Gabinete: Conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización, la sistematización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas, documentación pública, documentos oficiales y normativos.

Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM): Compromisos que mediante un posicionamiento institucional asumen los entes públicos para introducir mejoras a programas presupuestarios, actividades institucionales específicas y programas y proyectos de inversión, sustentadas en las recomendaciones provenientes de una evaluación externa que identifica fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Beneficiarios: Población o área de enfoque; en el caso concreto de áreas de enfoque se hace referencia a beneficiarios agregados que se definen como zonas, comunidades, familias, población vulnerable, instituciones y organismos, entre otros.

Clave Presupuestaria: Es el conjunto de dígitos que conforman el instrumento para sistematizar e identificar la información del presupuesto de egresos, de acuerdo con las clasificaciones: Administrativa, Funcional, Programática, y Económica; así mismo vincula las asignaciones y transferencias del presupuesto con el origen de los recursos, con la ejecución de los recursos mediante el Clasificador por Objeto del Gasto; permite la identificación del ejercicio fiscal y área geográfica donde se ejecuta el gasto, y se constituye en un medio de control que integra las categorías y elementos programáticos, para el seguimiento y evaluación del gasto público.

CONAC: Consejo Nacional de Armonización Contable.

Diagnóstico Situacional: Documento descriptivo que justifica la existencia de un Programa Presupuestario o Actividad Institucional Específica a incluirse en la Ley de Egresos del Estado de Nuevo León.

Ente Público: A las dependencias, entidades y tribunales administrativos de conformidad con lo establecido en los artículos 18, 39 y 51 de la Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.

Evaluación: Análisis sistemático y objetivo de las políticas, los programas presupuestarios y el desempeño institucional, que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados e impacto.

Evaluación Específica de Desempeño: Analiza a partir de una valoración sintética el desempeño de los Programas Presupuestarios y Actividades Institucionales Específicas, se enfoca en el avance de

cumplimiento de los objetivos y metas programadas a través del seguimiento de los indicadores de desempeño.

Indicadores de Desempeño: Expresión cuantitativa o, en su caso, cualitativa, correspondiente a un índice, medida, cociente o fórmula, que establece un parámetro del avance en el cumplimiento de los objetivos y metas. Dichos indicadores podrán ser de tipo estratégico o de gestión y en las dimensiones de eficacia, eficiencia, calidad y economía.

Indicador de gestión: Indicador de desempeño que mide el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos son generados.

Indicador Estratégico: Indicador de desempeño que mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios que impactan de manera directa en la población objetivo o área de enfoque.

Instancia Técnica Evaluadora (ITE): Se refiere a la Instancia de Evaluación Externa responsable de ejecutar la evaluación del programa o fondo federal, designada por la Secretaría mediante proceso de contratación.

Matriz de Indicadores para Resultados: Herramienta de la planeación estratégica que en forma sencilla y armónica establece con claridad los objetivos de un Programa Presupuestario y de una Actividad Institucional Específica, señala su alineación con la Planeación del Desarrollo Estatal y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incorpora indicadores que miden objetivos y metas esperadas, identifica los medios para obtener y verificar la información de los indicadores, describe los bienes, servicios y subsidios que se entregan a la sociedad; así como los insumos y actividades necesarias para producirlos o entregarlos, incluyendo los supuestos o factores externos que influyen en el cumplimiento de los objetivos de los programas presupuestarios y de las actividades institucionales específicas, como resultado de la aplicación de la Metodología de Marco Lógico.

Medios Sustantivos: Las acciones necesarias para lograr el objetivo central del Árbol de Objetivos y que se encuentran dentro del marco institucional del Programa.

Metodología de Marco Lógico: 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; posibilita identificar y definir los factores externos que pueden influir en el cumplimiento de objetivos, y proporciona elementos para evaluar el avance en su consecución y examina el desempeño del Programa en todas sus etapas. Asimismo, facilita el proceso de conceptualización y diseño de programas públicos a través de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Monitoreo: Proceso continuo que usa la recolección sistemática de información, como indicadores, estudios, diagnósticos, entre otros, para orientar a los servidores públicos acerca de los avances en el logro de objetivos de una intervención pública respecto a los resultados esperados.

PbR Estatal: Aprobación, asignaciones (Dependencias) o Transferencias (Entidades) de presupuesto de egresos por parte de la SFyTGE mediante los Programas Presupuestarios registrados para el Ejercicio Fiscal 2023.

PED: Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027.

Población o Área de Enfoque Atendida: Beneficiarios efectivos que reciben los bienes y/o servicios que componen un Programa en un ejercicio fiscal determinado.

Población o Área de Enfoque Objetivo: Beneficiarios que el Programa tiene planeado o programado atender en un período de tiempo pudiendo responder a la totalidad de la población potencial o sólo una parte de ella.

Población o Área de Enfoque Potencial: Población o área de enfoque total que presenta un problema o necesidad que justifica el diseño de un Programa y que es elegible para recibir los beneficios que el Programa entrega de acuerdo con su diseño de atención, sean estos beneficios bienes o servicios.

Pregunta Metodológica: Pregunta de investigación que se formula de manera precisa y clara, de tal manera que no exista ambigüedad respecto al tipo de respuesta esperada.

Presupuesto basado en Resultados (PbR): Proceso basado en consideraciones objetivas para la asignación de recursos económicos hacia aquellos Programas que sean pertinentes y estratégicos para obtener los resultados esperados y, cuyo aporte sea decisivo para el desarrollo sostenible.

Problema o necesidad: Refiere a una situación que denota inconveniencia, insatisfacción, o un hecho negativo evidente por la forma en que afecta a una población o área de enfoque, que justifica la intervención pública mediante un Programa, ya sea porque atiende a una condición socioeconómica no deseable o a cualquier demanda pública que deba ser atendida por una función de gobierno.

Programa: Programa Presupuestario evaluado.

Programa Presupuestario: Se refiere a la categoría programática que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos y cuya identificación corresponde a la solución de un asunto o problema de carácter público, que de forma directa o intermedia entrega bienes o presta servicios públicos a una población objetivo o área de enfoque claramente identificada y localizada, y que debe clasificarse en atención a lo establecido en el Acuerdo por el que se emite la Clasificación Programática publicado por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) en el Diario Oficial de la Federación de fecha 8 de Agosto de 2013.

Reglas de Operación: Disposiciones normativas que describen la mecánica de operación de un Programa Presupuestario que tienen como objetivo establecer de forma clara y precisa los elementos operativos que garanticen la administración de los recursos públicos asignados con criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para el logro de sus fines y objetivos. Las ROP se encuentran reguladas en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF).

TdR: Términos de Referencia que describen el propósito de la evaluación y establecen una definición clara de hacia dónde debe ir dirigido el enfoque de evaluación.

Tipos de Apoyo: Los apoyos otorgados y sus características particulares, tales como los montos en que pueden entregarse, sus modalidades, la periodicidad de la entrega, cómo se entregan, entre otros.

Unidad Técnica de Evaluación (UTE): La Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en su carácter de instancia técnica a la que se refiere el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Valor Público: Según Moore (citado en BID y CLAD, 2007) se crea cuando se realizan actividades capaces de aportar respuestas efectivas y útiles a necesidades o demandas, las cuales debe ser políticamente deseables como consecuencia de un proceso de legitimación democrática, de propiedad colectiva, caracterizando así su naturaleza pública, y generen información sobre los cambios sociales (resultados) que modifiquen ciertos aspectos del conjunto de la sociedad o de algunos grupos específicos reconocidos como destinatarios legítimos de los bienes públicos.

Contenido

Glosario de Términos..... 3
Resumen Ejecutivo. 9
Valoración global de la evaluación aplicada al Programa 22
Introducción...... 23
Contextualización General del Programa. 26

Capítulo I.
Justificación y Contribución. 37

Capítulo II.
Orientación a Resultados. 63

Capítulo III.
Operación y Control del Programa. 97

Capítulo IV.
Análisis de Resultados. 121

Capítulo V.
Rendición de Cuentas..... 137

Capítulo VI.
Hallazgos...... 149
Hallazgos. 150

Capítulo VII.
Análisis FODA y Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM). 155
Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. 156
Aspectos Susceptibles de Mejora. 158

Capítulo VIII.
Conclusiones...... 163
Conclusiones. 164

Capítulo IX.
Criterios de Valoración. 169
Valoración Global del Programa. 170
Recomendaciones Técnicas 172

Capítulo X.
Anexos. 177
Anexo 1. Matriz de Indicadores para Resultados 2023. 178
Anexo 2. Presupuesto por objeto del gasto del Ente Público 2022 – 2023. 183
Anexo 3. Relación de Informes Trimestrales que el Programa reporta. 184
Anexo 5. Gastos por Capítulo – Partida del Programa. 190
Anexo 6. Fuentes de información. 192
Anexo 7. Formato CONAC para la difusión de los resultados de las evaluaciones. 194

Resumen Ejecutivo.

El Gobierno del Estado de Nuevo León programó la presente ***Evaluación Específica de Desempeño*** al Programa Presupuestario ***E248 Suministro de agua potable***, para generar información que sirva para mejorar la Justificación y Contribución del Programa, su Orientación a Resultados, su Operación y Control, sus Resultados y su Rendición de Cuentas. La evaluación se realizó por la Instancia Técnica de Evaluación Externa de conformidad con los Términos de Referencia (TdR) para la Evaluación Específica de Desempeño de Programas Presupuestarios[1].

La ***Evaluación Específica de Desempeño*** se realizó mediante el análisis valorativo de la información contenida en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones, documentos oficiales, normativos y sistemas de información entre otros. Su realización busca contribuir al fortalecimiento de la gestión por resultados, la transparencia y la rendición de cuentas en el destino, ejercicio y resultados logrados con el uso de los recursos estatales y/o del gasto federalizado en el Gobierno del Estado de Nuevo León y que se aplican a través de Programas Presupuestarios.

En este contexto, el programa ***E248 Suministro de agua potable***, a cargo de *Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey*, con Clasificación Programática, de acuerdo con la base de programación del presupuesto, 12NE248C1, 12NE248C2 y 12NE248C3, se vincula al Eje [G] 3. “Generación de riqueza sostenible”, Tema [12] 2.4 “Agua: recurso invaluable”, Objetivo [12] 2.4 “Garantizar el suministro sostenible de agua potable y suficiencia de infraestructura de la red de conducción, distribución y sanitaria, bajo una perspectiva de disminución de consumo, así como la conservación de los recursos hídricos en el estado de Nuevo León”, Estrategia 2.4.6 “Implementar acciones para la gestión integral de la calidad del agua y la conservación de los recursos hídricos” y Líneas de Acción 2.4.6.1 “Efectuar acciones para la regulación y la gestión integral de la calidad del agua” y 2.4.6.2 “Desarrollar instrumentos normativos en materia de calidad del agua, eficiencia hídrica y aprovechamiento del agua de lluvia” del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2022 – 2027.

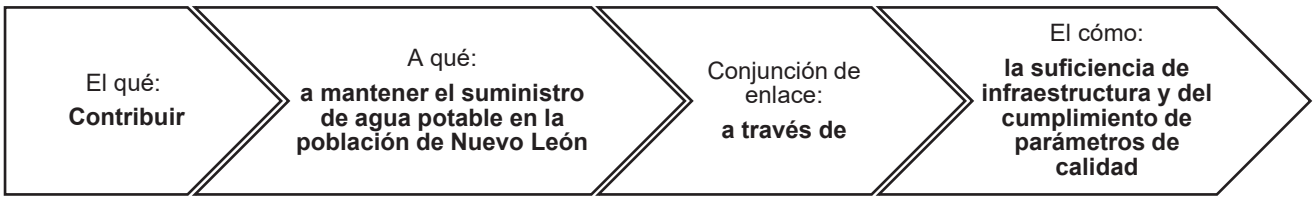
El problema o asunto público que se atiende con el programa es que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con acceso insuficiente al servicio de agua potable con calidad*. Esta necesidad no está definida de manera clara porque no es posible diferenciar si el problema real es que los habitantes

1 Gobierno del Estado de Nuevo León. (2024) Términos de Referencia (TdR) para la Evaluación Específica de Desempeño para Programas Presupuestarios: Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado. Recuperado de: https://evalua-pbr.nl.gob.mx/wp-content/uploads/2024/08/TdR-2024-EED-PP-PAENL-VFINAL-2024.MAY_.19-1.pdf.

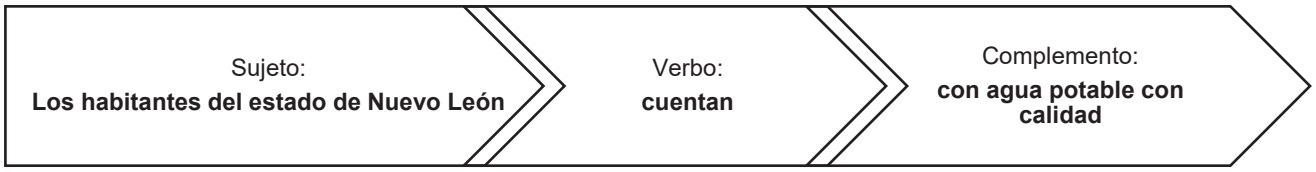
del estado cuentan con acceso insuficiente al servicio de agua potable, tienen acceso a un servicio de agua potable de poca calidad, o bien, tienen acceso insuficiente a agua de alta calidad.

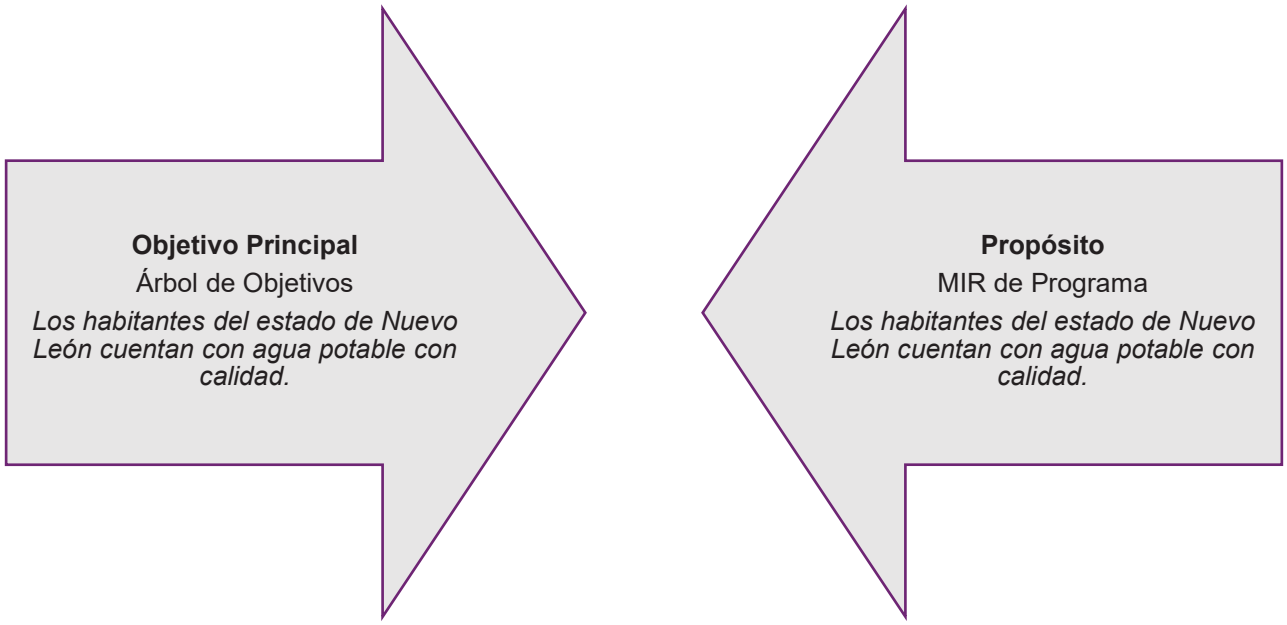
Se detectó que es necesario que *Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey* actualice el Diagnóstico Situacional del Programa *E248 Suministro de agua potable*, y que identifique correctamente el Problema Central, se analicen sus causas y efectos y éstas se vinculen de manera apropiada; se elabore de manera correcta el árbol de objetivos analizando sus medios y fines y este se vincule correctamente con la Matriz de Indicadores para Resultados, conforme a lo indicado en el Manual para la Operación del PbR-SED (https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/manual-pbr-nl/).

El Fin señalado en la Matriz de Indicadores para Resultados satisface la sintaxis señalada por la Metodología de Marco Lógico, tal y como se muestra en el siguiente diagrama. No obstante se recomienda sustituir la conjunción de enlace y reestructurar la redacción del cómo para que quede de la siguiente manera: *Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León mediante infraestructura de distribución suficiente y eficiente y agua potable de calidad*.



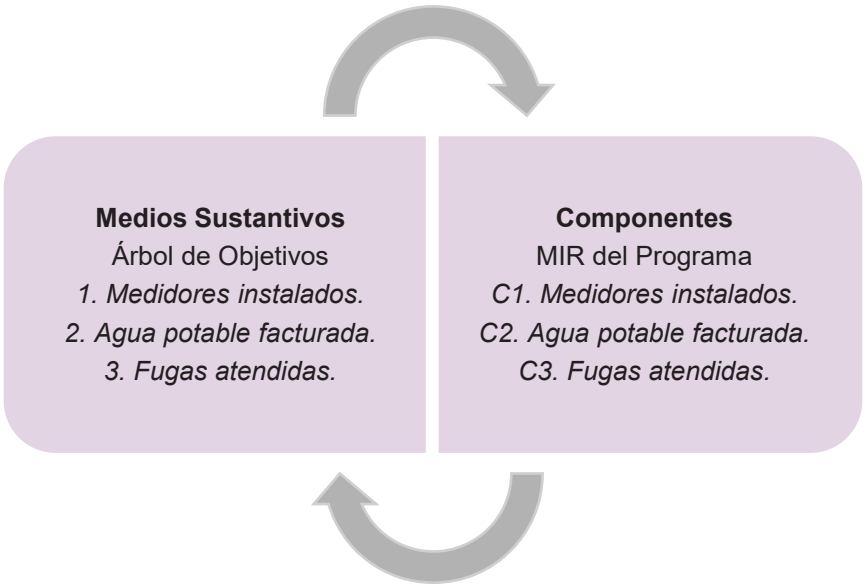
El objetivo central definido en el árbol de objetivos es el mismo que el Propósito señalado en la MIR del Programa, *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*. Sin embargo es necesario que esta congruencia inicie desde la correcta identificación del problema central en el árbol del problema. Por otra parte, la redacción del Propósito del Programa cumple con la sintaxis establecida en el Manual para la Operación del PbR–SED y en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP, tal y como se muestra en el siguiente diagrama.





Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el árbol de objetivos y en la MIR del Programa (Anexo 1).

La sintaxis de los Componentes C1 y C3 no es consistente con lo establecido en el Manual para la Operación del PbR–SED y en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP, por lo que se propone que su redacción sea C1. *Medidores de agua potable instalados* y C3. *Fugas de agua potable atendidas*.



Fuente: Elaboración propia con información del árbol de objetivos y la MIR del Programa (Anexo 1).

En el Ejercicio Fiscal 2023 el Presupuesto Modificado y el Presupuesto Ejercido del Programa fueron $20,725,185,452 y $18,223,295,133, respectivamente. El Presupuesto Ejercido se incrementó 8.9% de 2022 a 2023 y el Presupuesto Pagado subió 17.3% al pasar de $9,087,594,751 en 2022 a $10,662,916,001 en 2023.

Ejercicio Fiscal	Aprobado	Modificado	Comprometido	Devengado	Ejercido	Pagado
2022	$10,199,190,937	$19,281,606,604	$16,702,582,977	$16,738,908,379	$16,738,908,379	$9,087,594,751
2023	$10,630,458,486	$20,725,185,452	$18,481,720,313	$18,223,295,133	$18,223,295,133	$10,662,916,001

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Anexo 5.

En el Ejercicio Fiscal 2022 el Presupuesto Devengado y el Presupuesto Ejercido fue el mismo monto, el cual como proporción del Presupuesto Modificado fue 86.8%, En 2023 el Presupuesto Devengado y el Presupuesto Ejercido también coinciden en monto y como proporción del Presupuesto Modificado, la cual fue de 87.9%

Ejercicio Fiscal	Modificado	Devengado	Ejercido	% Presupuesto Devengado	% Presupuesto Ejercido
2022	$19,281,606,604	$16,738,908,379	$16,738,908,379	86.8%	86.8%
2023	$20,725,185,452	$18,223,295,133	$18,223,295,133	87.9%	87.9%

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Tabla No. 4a.

En 2023 el 39.7% ($7,241,122,090) del Presupuesto Ejercido del Programa se destinó a la generación del Componente C2. Agua potable facturada, el restante 60.3% ($10,982,173,043) a los Componentes C1. Medidores instalados y C3. Fugas atendidas; el Ente Público no identificó el monto destinado a los Componentes C1 y C3, tarea que probablemente se dificulta debido a que su Clave Presupuestaria no identifica la base de presupuestación empleada por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado, es decir, no identifica el presupuesto por Programas y Componentes, Actividades Institucionales e Indicadores, Programas de Inversión y sus respectivas clasificaciones (Equipamiento, Obra pública o Infraestructura).

Cantidad de Bienes y Servicios	Descripción del Componente	$ Modificado	$ Ejercido	Cantidad de Beneficiarios Atendidos
26,499	C1. Medidores instalados.	$0.00	$0.00	
277,084,717 m^3	C2. Agua potable facturada.	$7,657,980,924	$7,241,122,090	1,863,829 usuarios
118,190	C3. Fugas atendidas.	$0.00	$0.00	

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el Ente Público.

También se identifica el gasto del Programa detallado en gastos de operación, gastos de mantenimiento y gastos de capital. El 39.2% del Presupuesto Ejercido se destinó en Gastos de Operación ($7,146,467,866), el 4.8% ($873,545,765) a Gastos en Mantenimiento y el 56.0% ($10,203,281,502) a Gastos de Capital.

Concepto	Gts. Operación	Gts. Mantenimiento	Gts. Capital	PA / AEA /1	Gasto Unitario
Modificado	$7,416,366,698	$925,417,852	$12,383,400,903	5,770,709	$3,591.45
Ejercido	$7,146,467,866	$873,545,765	$10,203,281,502		$3,157.90
% Eficiencia	**96.4%**	**94.4%**	**82.4%**		**87.9%**

1/ PA / AEA: Población o Área de Enfoque Atendida
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Anexo 5.

En 2023 la mayoría de los indicadores de desempeño mostraron un avance adecuado, con excepción del indicador del Componente C2 cuyo umbral muestra un cumplimiento insuficiente, y además su avance no cumple con el sentido del indicador, ya que en lugar de mostrar un sentido ascendente tuvo un retroceso de -0.73 puntos porcentuales al pasar de un avance de 56.57% en 2022 a 55.84% en 2023. En el resto de los indicadores de desempeño cuyo avance no cumple con el sentido señalado en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa son los de Fin y del Componente C3.

Nivel de la MIR	Nombre del Indicador	Variables del Indicador	Dato Año Base 2021	Meta Resultado	2022	2023
Fin[3/]	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable.	V1. Número de habitantes que cuentan con servicio de agua potable.	99.66	Meta	98.93	99.68
				Avance	99.24	99.24
		V2. Total de habitantes en el estado de Nuevo León.		Umbral /1	Adecuado	Adecuado
				Se cumple /2	No	No
Propósito[4/]	Porcentaje de calidad del agua potable.	V1. Parámetros en cumplimiento de agua potable.	99.00	Meta	100.00	80.00
				Avance	98.00	98.59
		V2. Total de parámetros analizados en agua potable.		Umbral /1	Adecuado	Adecuado
				Se cumple /2	Sí	Sí
C1[5/].	Porcentaje de atención a reportes de nuevas instalaciones de medidor.	V1. Número de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma.	0.00	Meta	98.98	80.00
				Avance	48.34	82.16
		V2. Reportes totales de instalación de medidor.		Umbral /1	Crítico	Adecuado
				Se cumple /2	Sí	Sí
C2[6/].	Porcentaje de eficiencia física.	V1. Metros cúbicos de agua potable facturada.	57.16	Meta	63.84	62.00
				Avance	56.57	55.84
		V2. Metros cúbicos de agua potable suministrado.		Umbral /1	Crítico	Insuficiente
				Se cumple /2	No	No
C3[7/].	Porcentaje de atención a reportes de servicio a fugas de agua potable.	V1. Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma	98.00	Meta	99.4	94.00
				Avance	93.90	98.53
		V2. Total de reportes de fugas en agua potable recibidos .		Umbral /1	Adecuado	Adecuado
				Se cumple /2	No	No

1/ Umbral.- Este campo es resultado de lo determinado en la Tabla No. 14 de la Pregunta Metodológica No 10.
2/ Se cumple.- Este campo es la respuesta a la pregunta ***¿El avance cumple con el Sentido del Indicador?, esto de acuerdo al análisis del Anexo 4 "Resultados de los Indicadores de Desempeño del Programa".***
3/ En 2022 correspondía al indicador a nivel Propósito.
4/ En 2022 correspondía al indicador a nivel Fin.
5/ En 2022 correspondía al indicador de la Actividad A2C1.
6/ En 2022 correspondía al indicador del Componente C1.
7/ En 2022 correspondía al indicador del Componente C4.
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la RAFFI anual 2022 y 2023, así como con información del Anexo 4.

Recomendaciones de Mejora para los Indicadores de Desempeño.

Propuestas de mejora de nombre y descripción de los indicadores de desempeño del Programa.

Nivel de Desempeño	Propuesta de Mejora Nombre del Indicador	Propuesta de Mejora Descripción del Indicador
Fin	*Cobertura anual del servicio de agua potable en el estado.*	*Mide la proporción de habitantes del estado de Nuevo León que cuentan con el servicio de agua potable en el año t.*
Propósito	*Porcentaje de parámetros de calidad del agua que en el año cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas.*	*Parámetros que cumplen con el control de calidad de agua distribuida conforme a las Normas Oficiales Mexicanas con relación al total de parámetros medidos en el año t.*
C1.	*Porcentaje de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual.*	*Cantidad de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual con relación al total de solicitudes de instalación de nuevos medidores de agua potable recibidas al trimestre actual.*
C2.	*Eficiencia física de la red de distribución de agua potable al trimestre actual.*	*Cantidad de metros cúbicos de agua potable facturada al trimestre actual con respecto al total de agua potable suministrada a la red de distribución al trimestre actual.*
C3.	*Porcentaje de fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual.*	*Fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual con relación al total de reportes de fuga de agua potable recibidas al trimestre actual.*

Bajo este contexto y como resultado del análisis derivado de la evaluación practicada, se emitieron las siguientes Recomendaciones Técnicas:

Capítulo I. Justificación y Contribución.

1) Identificar de manera clara el problema central que se atiende con el Programa, así como sus causas y sus efectos, y elaborar el árbol del problema y el árbol de objetivos conforme a lo establecido en el Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Identificar de manera correcta los medios sustantivos que se señalan en el árbol de objetivos, utilizando el ejemplo didáctico y el ejemplo metodológico de las Figuras No. 8a y No. 8b, respectivamente, del Manual para la Operación del PbR–SED.
3) Vincular los Componentes señalados en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa conforme a lo establecido en la Figura No. 11 del Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED.

4) Elaborar en el Diagnóstico Situacional del Programa un análisis de las causas directas e indirectas y de los efectos directos e indirectos identificados en el árbol del problema, así como de los medios directos e indirectos y de los fines directos e indirectos señalados en el árbol de objetivos.
5) Construir el árbol de problemas y el árbol de objetivos del Programa conforme a lo señalado en el Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR–SED y apegar su redacción y nomenclatura a los ejemplos metodológicos señalados, respectivamente, en la Figura No. 7b y No. 8b del Manual.
6) Construir correctamente el árbol de objetivos y vincularlo a la MIR del Programa de acuerdo con lo indicado en el Apartado 3 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR–SED.
7) Actualizar el Diagnóstico Situacional del Programa con estricto apego al contenido indicado en la Sección 3.3 y los anexos 1, 2 y 3 del Manual para la Operación del PbR-SED, y remitirlo a la Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal de acuerdo con el Calendario de las Principales Actividades contenido en el referido manual.
8) Definir y cuantificar de manera clara y precisa a la población potencial, la población objetivo y la población atendida con el Programa, conforme a lo establecido en el formato DS-01 del Anexo 1 y el formato DS-02 del Anexo 3 del Manual para la Operación del PbR-SED.
9) Verificar que en la Ficha Técnica de Indicadores la alineación del Programa al Objetivo del Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027 sea la correcta.

Capítulo II. Orientación a Resultados.

1) Redactar los Componentes del Propósito del Programa de acuerdo con lo señalado en la Tabla No. 8b. del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Redactar los supuestos de los Componentes del Programa conforme a lo que se indica en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
3) Establecer los supuestos de las Actividades y del Propósito del Programa conforme a lo señalado en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
4) Reestructurar la redacción del Fin señalado en la MIR del Programa de acuerdo con lo señalado en el Apartado 3 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
5) Señalar de manera correcta en la Ficha Técnica de Indicadores, la alineación del Programa al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027.

6) Redactar los nombres de los indicadores de desempeño del Programa de manera que cumplan con los Criterios CREMAA identificados en el Apartado 8 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
7) Adecuar los métodos de cálculo de los indicadores de desempeño de los tres Componentes del Programa de forma tal que sean consistentes con el nombre de su indicador.
8) Publicar en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales, los Reportes de Avance Físico y Financiero del Programa en el apartado correspondiente a Información Programática.
9) Modificar, de considerarse pertinente, el formato del Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual en el Apartado correspondiente al Avance Financiero por trimestre, para incorporar los montos presupuestales de los Componentes, especificando el momento contable a reportar.

Capítulo III. Operación y Control del Programa.

1) Generar información sobre la cantidad de servicios otorgados a través de cada uno de los Componentes del Programa, así como de su información presupuestal por momentos contables del egreso y de la cantidad de población atendida.
2) Publicar en el sitio web del Ente Público la información presupuestal de cada uno de los Componentes del Programa, detallada por momento contable del egreso.
3) Definir de manera más precisa el complemento de las Actividades del Componente C1 y analizar la factibilidad de eliminar la Actividad A4C1.
4) Establecer las Actividades del Componente C2 de forma lógica, secuencial y apegadas a la generación del Componente.
5) Ordenar las Actividades del Componente C3 de forma lógica y secuencial.
6) Definir los supuestos de las Actividades A2C1, A4C1, A1C3, A2C3 y A3C3 conforme a lo establecido en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
7) Modificar el Formato del Reporte de Avance Físico Financiero para que se incorpore el presupuesto, por momentos contables del egreso, de los Componentes de los Programas Presupuestarios.

Capítulo IV. Análisis de Resultados.

1) Actualizar las metas de los indicadores de desempeño del Programa conforme a las fechas establecidas en la Sección 5.2 del Manual para la Operación del PbR-SED.

2) Verificar y en su caso corregir en la Ficha Técnica de Indicadores, el sentido de los indicadores de desempeño del Programa a nivel Propósito y de los Componentes C1 y C3, de acuerdo con lo señalado en el Apartado 2.2 de la Sección 3.5 del Manual para la Operación del PbR-SED.
3) Corregir los nombres de los indicadores de desempeño del Programa a nivel Fin, Propósito y Componentes, de tal forma que reflejen la frecuencia de medición y lo que realmente se quiere medir, de acuerdo con lo señalado en el Apartado 8 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
4) Modificar las variables de los métodos de cálculo de los indicadores para todos los niveles de desempeño de la MIR del Programa para especificar su frecuencia de medición, conforme a lo señalado en la Sección 6.1 del Manual para la Operación del PbR-SED.
5) Corregir la descripción y la unidad de medida de los indicadores de desempeño en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa.
6) Actualizar la Llave Presupuestal y armonizarla con la Clave Programática empleada por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en el Sistema SIREGOB.
7) Publicar en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales el presupuesto por momento contable del egreso la información por objeto del gasto para cada uno de los Componentes del Programa.

Capítulo V. Rendición de Cuentas.

1) Incluir en el portal web del Ente Público los anexos normativos del Programa como su Ficha Técnica de Indicadores, Meta Anual y Diagnóstico Situacional, así como el ejercicio y control de los recursos a nivel componente y por momentos contables del egreso.
2) Verificar que la información contenida en las plataformas de transparencia estatal y federal, la información reportada de los indicadores de desempeño coincida con lo establecido en la Ficha Técnica de Indicadores y el Reporte de Avance Físico Financiero del Programa.
3) Publicar en las plataformas de transparencia estatal y federal los informes de resultados de las evaluaciones que se realicen a los Programas Presupuestarios.

Finalmente, como resultado del proceso de evaluación se establecieron los Aspectos Susceptibles de Mejora, que se ponen a consideración del Ente Público *Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey*:

No.	ASM	Tipo ASM	Recomendación para el ASM	Alcance ASM
1	Actualizar el Diagnóstico Situacional del Programa y publicarlo en el portal Evalúa PbR NL.	**Interinstitucional**	Actualizar el Diagnóstico Situacional del Programa identificando de manera clara el problema que se atiende, analizar sus causas y sus efectos directos e indirectos, la población o área de enfoque, señalando claramente la situación deseada y analizando los medios y sus fines directos e indirectos y estableciendo la Matriz de Indicadores para Resultados, todo en estricto apego a lo señalado en la Sección 3.3 y Formatos DS-01, DS-02 y DS-03 y figuras 7a, 7b, 8a y 8b del Manual para la Operación del PbR-SED y remitirlo a la Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal de acuerdo con el Calendario de las Principales Actividades contenido en el referido manual para su publicación en el Portal Evalúa PbR NL.	**Corrige**
2	Corregir la Lógica Causal Vertical de la MIR del Programa	**Institucional**	Corregir la Lógica Causal Vertical de la MIR del Programa de manera tal que las Actividades sean las necesarias, suficientes y estén ordenadas de manera secuencial para la generación del Componente y que sus supuestos, incluidos el de las Actividades, sean adecuados para la consecución de los diferentes niveles de desempeño, en apego a lo establecido en la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.	**Corrige**
3	Corregir la Lógica Causal Horizontal de la MIR del Programa	**Institucional**	Redactar de manera clara en la MIR del Programa el Fin, los Componentes y las Actividades del Componente C1, así como el nombre y descripción de los indicadores a nivel Fin, Propósito y Componentes y de las variables que intervienen en su métodos de cálculo y adecuar el método de cálculo de los indicadores de los tres Componentes en apego a lo señalado en la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.	**Corrige**

No.	ASM	Tipo ASM	Recomendación para el ASM	Alcance ASM
4	Fortalecer la información programática de la Cuenta Pública y de los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales.	**Institucional**	Incluir en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales del Ente Público, información detallada del ejercicio y control de los recursos del programa, así como de los resultados obtenidos, en cumplimiento al artículo 47 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la fracción III de su artículo transitorio cuarto y al inciso b) del Numeral 6 del Acuerdo por el que se armoniza la estructura de las cuentas públicas emitido por el Consejo Nacional de Armonización Contable.	**Corrige**
5	Crear y poner a disposición del público un micrositio para el Programa en el que se difunda información relevante.	**Institucional**	Crear y hacer público un micrositio para el Programa en el que se difunda información de sus logros como cantidad de servicios otorgados, población beneficiada, cobertura y calidad del agua entre otros, así como información presupuestal por componente y detallada en gastos de operación, mantenimiento y de inversión y anexos normativos importantes como Diagnóstico Situacional, la Ficha Técnica de Indicadores, Formato de Meta Anual y reportes de Avance Físico Financiero, entre otros.	**Corrige**
6	Ajustar las metas de los indicadores de desempeño.	**Específico**	Ajustar, cuando sea necesario, las metas de los indicadores de desempeño del Programa conforme a las fechas establecidas en la Sección 5.2 del Manual para la Operación del PbR-SED.	**Corrige**
7	Actualizar y armonizar la Clave Presupuestaria.	**Institucional**	Actualizar la Llave Presupuestal y armonizarla con la Clave Programática empleada por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en el Sistema SIREGOB a fin de que refleje la información presupuestal de los elementos programáticos del Presupuesto basado en Resultados del Estado de Nuevo León.	**Adiciona**

No.	ASM	Tipo ASM	Recomendación para el ASM	Alcance ASM
8	Corregir y adicionar la información pública en los portales estatal y nacional la información relacionada con el Programa.	**Interinstitucional**	Verificar, y en su caso corregir, que la información relacionada con los indicadores de desempeño (fracción VI del Artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León) coincida con la información de la Ficha Técnica de Indicadores del Programa y publicar los informes de los resultados de las evaluaciones que se realicen a los Programas Presupuestarios (fracción XLI del Artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León).	**Corrige**

Valoración global de la evaluación aplicada al Programa

La valoración global de la evaluación correspondiente a las 20 preguntas metodológicas aplicadas al programa ***E248 Suministro de agua potable*** es de **2.0**, por lo que se ubica con una semaforización en **AMARILLO** y criterio **MEDIO** de acuerdo con lo siguiente:

Valoración global por capítulo evaluado				
Capítulo Evaluado	**Total de Preguntas**	**Criterio**	**Valor Promediado[/1]**	**Semaforización**
I. Justificación y Contribución.	PM No. 1	Medio	2	Amarillo
	PM No. 2	Medio	2	Amarillo
	PM No. 3	Bajo	1	Rojo
	PM No. 4	Bajo	1	Rojo
	PM No. 5	Alto	3	Verde
	5	**Bajo**	**1.8**	**Rojo**
II. Orientación a Resultados.	PM No. 6	Alto	3	Verde
	PM No. 7	Medio	2	Amarillo
	PM No. 8	Medio	2	Amarillo
	PM No. 9	Medio	2	Amarillo
	PM No. 10	Medio	2	Amarillo
	PM No. 11	No aplica	No aplica	No aplica
	6	**Medio**	**2.2**	**Amarillo**
III. Operación y Control.	PM No. 12	Alto	3	Verde
	PM No. 13	Medio	2	Amarillo
	PM No. 14	Medio	2	Amarillo
	PM No. 15	Medio	2	Amarillo
	4	**Medio**	**2.2**	**Amarillo**
IV. Análisis de Resultados	PM No. 16	Medio	2	Amarillo
	PM No. 17	Medio	2	Amarillo
	PM No. 18	Medio	2	Amarillo
	3	**Medio**	**2.0**	**Amarillo**
V. Rendición de Cuentas.	PM No. 19	Medio	2	Amarillo
	PM No. 20	Medio	2	Amarillo
	2	**Medio**	**2.0**	**Amarillo**
Valoración Final Promedio[/2].	**20**	**Medio**	**2.0**	**Amarillo**

***1**/ El Valor Promediado para cada Capítulo Evaluado se calcula con la sumatoria de los valores de cada pregunta metodológica dividida el número total de preguntas con valoración del Capítulo evaluado.*
***2**/ La Valoración Final Promedio se calcula con la sumatoria de los Valores Promediados de cada Capítulo Evaluado dividida entre el número total de Capítulos Evaluados de preguntas con valoración.*

Introducción.

La Evaluación es uno de los instrumentos de la Gestión para Resultados (GpR) que permite valorar el desempeño de los programas públicos, también logra identificar discrepancias y aspectos susceptibles para mejorar su gestión estratégica y operativa, ejercicio de los recursos, destino y aportación para resolver los problemas o asuntos públicos que aquejan a la población o a algún área de enfoque, con el diseño, implementación, entrega y prestación de bienes, servicios y apoyos. Su aplicación identifica fallas en la estructura, consistencia, estrategia y resultados de los programas públicos, por lo que el propósito es reducir efectos negativos e incertidumbres y mejorar la eficacia y eficiencia de la intervención gubernamental, para con ello, incidir en la toma de decisiones (Mejorar la Gestión).

En este sentido, la ***Evaluación Específica de Desempeño*** del Programa ***E248 Suministro de agua potable***, mediante un análisis sistemático de su información genera información útil para mejorar la gestión, los resultados y la rendición de cuentas, y analiza el avance en el cumplimiento de los objetivos y metas programadas.

Lo anterior está fundamentado, en primer término, en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), que señala que *Los recursos económicos de que dispongan la … las entidades federativas … se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados*, y en segundo término en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) artículos 85 y 110, la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) artículos 54, 61, 71, 72 y 79; y en el caso de la normativa estatal, en las disposiciones contenidas en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León, artículo 125, fracción IV y 191; Ley de Administración Financiera para el Estado de Nuevo León, artículos 13, fracción III; y 15; Ley de Egresos del Estado de Nuevo León para el Ejercicio Fiscal 2023, artículos 4º, 103, primer párrafo y 104; y en los Lineamientos Generales para la operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño en el Gobierno del Estado de Nuevo León.

La presente ***Evaluación Específica de Desempeño*** tiene como objetivo proveer información con respecto a la justificación y contribución del Programa, orientación a resultados, operación y control, análisis de resultados alcanzados y rendición de cuentas, por lo que esta evaluación se sustentó en las buenas prácticas llevadas a cabo y promovidas 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 Público responsable de la ejecución del Programa y se desarrolló aplicando los criterios metodológicos establecidos en los Términos de Referencia (TdR), de tal manera que:

1. Se examinó la alineación del Programa con respecto a los instrumentos de la planeación del desarrollo estatal establecida por el Ente Público responsable de la ejecución del Programa.
2. Se revisó si la justificación del Programa se sustenta en metodologías y mecanismos debidamente establecidos de planeación y diseño de programas públicos.
3. Se identificaron las buenas prácticas de operación y control que mejoren la gestión operativa del Ente Público responsable de la ejecución del Programa.
4. Se valoraron los principales resultados intermedios y finales, y a la vez observar la eficiencia en la gestión y operación en el cumplimiento de metas de desempeño, con el propósito de identificar los problemas o limitantes que obstaculizan la gestión de recursos.
5. Se analizó la cobertura y focalización del Programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.
6. Se observó el grado de sistematización de la información referente al ejercicio y control de recursos como buena práctica que aporta a la rendición de cuentas y verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública.
7. Se identificaron los Hallazgos y los Aspectos Susceptibles de Mejora que permiten con su aplicación mejorar el desempeño en el uso del Programa en el corto y mediano plazo.

El análisis de gabinete que se aplicó tomó en cuenta la información del Programa, la cual se agrupó en una Bitácora de Información integrada por 29 fuentes. No obstante, estos documentos fueron enunciativos más no limitativos; también se recopiló información pública, dispuesta en los portales oficiales de internet que contienen información sobre transparencia presupuestal y gubernamental.

Al respecto, la Bitácora de Información proporcionada por el Ente Público ***Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey*** para evaluar el programa ***E248 Suministro de agua potable*** alcanzó la siguiente valoración:

Programa Presupuestario	Ente Público
E248 SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	**0054001 -SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY**

El programa logró obtener una valoración de:	***2.57***	**EVALUABLE**

Rango de valores del indicador de la Calidad de Información					
0.00 – 1.99	**BAJA**	**2.00 – 3.50**	**MEDIA**	**3.51 – 4.00**	**ALTA**

La presente ***Evaluación Específica de Desempeño de Programas Presupuestarios*** contiene 20 preguntas metodológicas agrupadas en cinco capítulos temáticos, de la siguiente manera:

Capítulos Temáticos	Preguntas	Preguntas Binarias con Análisis descriptivo con valoración cuantitativa	Preguntas con Análisis descriptivo sin valoración cuantitativa	Total
- Contextualización General del Programa.	a – e	-	-	-
I. Justificación y Contribución.	1 – 5	1 – 5	-	5
II. Orientación a Resultados.	6 – 11	6 – 11	-	6
III. Operación y Control.	12 – 15	12 -15	-	4
IV. Análisis de Resultados.	16 – 18	16 – 18	-	3
V. Rendición de Cuentas.	19 – 20	19 – 20	-	2
Total de Preguntas				**20**

Para cada una de las 20 preguntas metodológicas se estructuraron respuestas y recomendaciones técnicas apegadas a los Términos de Referencia (TdR), y adicional a esto, se identifican los principales hallazgos derivados de estas respuestas, en función de los objetivos y finalidades del programa ***E248 Suministro de agua potable***. También, incluye la identificación de las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y se enlistan recomendaciones orientadas a mejorar la gestión y operación del programa, denominadas “Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)”. Finalmente, se elaboraron conclusiones por cada uno de los capítulos temáticos de evaluación, fundamentadas en el análisis de los resultados.

Contextualización General del Programa.

a. Datos del Programa:

Programa Presupuestario:	E248 Suministro de agua potable.
Clasificación programática:	12NE248C1. 12NE248C2. 12NE248C3.
Ente Público responsable de la Ejecución del Programa:	Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.

Misión del Ente Público[2]:	**Visión del Ente Público:**
Prestar con eficiencia, calidad y transparencia, los servicios para el manejo integral del agua, con sentido de responsabilidad social, a través de esquemas de atención con sistemas modernos y simplificados e impulsando la mejora constante de sus procesos, para garantizar a la población de Nuevo León, la satisfacción de las necesidades presentes y futuras con respecto al agua, promoviendo su uso racional y sustentable.	"En rumbo al 2030, continuar garantizando los servicios de agua a la población de Nuevo León, con altos estándares de eficiencia en el manejo integral del recurso, manteniendo un sentido de responsabilidad social y de compromiso con la transparencia, utilizando las mejores prácticas de administración de los recursos, ampliando la cobertura de manera sostenible, cumpliendo con los estándares regulatorios y de calidad vigentes".
Objetivos principales del Ente Público[3]:	Prestar los servicios públicos de agua potable, no potable, residual tratada y agua negra, saneamiento de las aguas residuales y drenajes sanitario y pluvial a los habitantes del Estado de Nuevo León.

De acuerdo con la Ley que crea una Institución Pública Descentralizada con Personalidad Jurídica Propia y con domicilio en la Ciudad de Monterrey que se denominara "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León el 9 de mayo de 1956 y con última reforma el 24 de enero de 2023, la Institución, Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, tiene por objeto *prestar los servicios públicos de agua potable, no potable, residual tratada y agua negra, saneamiento de las aguas residuales y drenajes sanitario y pluvial a los habitantes del Estado de Nuevo León, conforme a las disposiciones de esta Ley, de la Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León, Ley de Hacienda para los Municipios de Nuevo León, sus reglamentos y demás disposiciones legales aplicables. Para tal efecto, realizará la operación, mantenimiento y administración de las fuentes de abasto de agua subterránea y superficial, así como de las redes de*

2 La Misión y Visión del Ente Público se tomaron del portal del Gobierno del Estado de Nuevo León, https://nl.gob.mx/aguaydrenaje.
3 Tomado del artículo 2 de la Ley que crea una Institución Pública Descentralizada con Personalidad Jurídica Propia y con domicilio en la Ciudad de Monterrey que se denominara "Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey".

conducción y distribución de las aguas, quedando facultado para la formalización de los actos jurídicos necesarios para la consecución de su objeto, así mismo, impulsar y desarrollar la investigación para el aprovechamiento de todo subproducto que se genere en los procesos de potabilización, tratamiento y saneamiento de las aguas residuales. La Institución y los municipios podrán convenir su participación en el desarrollo de los servicios públicos indicados[4].

La Institución está gobernada por un Consejo de Administración presidido por el Titular del Poder Ejecutivo o quien éste designe, así como por siete miembros más[5]: uno por el Titular del Poder Ejecutivo del Estado; un Diputado Local, representante del Poder Legislativo, que será designado por el Pleno del Congreso del Estado, un representante de los Municipios del Estado que lo designará el Ayuntamiento de Monterrey; uno por los usuarios de los servicios de agua y drenaje; uno por la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Monterrey; uno por la Cámara de Propietarios de Bienes Raíces del Estado de Nuevo León, A.C. y uno por la Cámara de la Industria de la Transformación de Nuevo León.

La administración de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey está a cargo de su Director General, nombrado y removido por el Titular del Ejecutivo del Estado. Las facultades del Director General de la Institución son[6]:

I. Representar a la Institución ante cualquier autoridad federal, estatal o municipal, o personas físicas o morales, públicas o privadas, con todas las facultades que correspondan a un apoderado general para actos de administración, actos de administración en materia laboral individual y colectiva, pleitos y cobranzas, poder cambiario y para actos de dominio limitado, este último exclusivamente para bienes muebles, en los términos de lo dispuesto por los artículos 2448 del Código Civil para el Estado de Nuevo León, 2554 del Código Civil para el Distrito Federal, 11, 523, 692, 875 y 876 de la Ley Federal del Trabajo, 1, 2 y 9 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito. En todos los casos, para realizar actos de dominio sobre bienes inmuebles, el Director General se sujetará al acuerdo previo del Consejo de Administración de la Institución, en el que se especificarán los términos en que deberá formalizarse el acto jurídico que corresponda. Queda facultado para delegar poderes para pleitos y cobranzas y actos de administración en materia laboral individual y colectiva, sin que por ello se consideren sustituidas o restringidas;

4 Artículo 2 de la Ley que crea una Institución Pública Descentralizada con Personalidad Jurídica Propia y con domicilio en la Ciudad de Monterrey que se denominara “Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey”.
5 Artículo 5 de la Ley que crea una Institución Pública Descentralizada con Personalidad Jurídica Propia y con domicilio en la Ciudad de Monterrey que se denominara “Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey”.
6 Artículo 5 Bis de la Ley que crea una Institución Pública Descentralizada con Personalidad Jurídica Propia y con domicilio en la Ciudad de Monterrey que se denominara “Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey”.

II. Asistir a las sesiones del Consejo de Administración con voz, pero sin voto;
III. Formular los proyectos relacionados con la prestación de los servicios, encomendando la realización de los estudios necesarios para el sustento técnico y financiero de su ejecución;
IV. Conocer y resolver de los asuntos de carácter administrativo y laboral relacionados con los recursos humanos de la Institución, otorgando los nombramientos correspondientes a los funcionarios de las áreas administrativas, técnicas y operativas de la misma, debiendo observar lo dispuesto por el artículo 156 de la Ley de Administración Financiera del Estado de Nuevo León;
V. Presentar al Consejo de Administración de la Institución, a más tardar en el mes de octubre de cada año, los presupuestos de ingresos y egresos para el año siguiente, así como el programa de trabajo y financiamientos requeridos para el mismo periodo;
VI. Presentar al Consejo de Administración los estados financieros y el informe de actividades del ejercicio anterior, dentro de los dos primeros meses del año;
VII. En caso de que se emita una declaratoria de emergencia por sequía, proponer al Consejo de Administración la realización de acciones complementarias para hacer frente a la misma; y
VIII. Las demás que le confieran el Consejo de Administración, ésta y las demás leyes y reglamentos vigentes en el Estado.

Por su parte, el Consejo de Administración tiene facultades para pleitos y cobranzas, de dominio, administración, administración en materia laboral colectiva e individual y para actos de poder cambiario. También está facultado para delegar las mismas sin que por ello se consideren sustituidas o restringidas, pero requerirá la autorización del Ejecutivo del Estado para:

a) Enajenar o gravar los bienes inmuebles o inmovilizados que integran el patrimonio de la institución;
b) Dar en arrendamiento los bienes inmuebles de la institución por un período que exceda de cinco años;
c) Expedir el Reglamento relativo a la prestación de los servicios a su cargo.
d) Proponer y aplicar las tarifas respectivas.

Por lo anterior queda establecido que la naturaleza y el quehacer institucional del Ente Público le permiten implementar el Programa Presupuestario E248 Suministro de agua potable.

b. Alineación con la Planeación del Desarrollo Estatal.

De acuerdo con la Tabla No. 1, el Ente Público responsable de la ejecución del Programa es Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. El Programa Presupuestario *Suministro de agua potable,* cuenta con *Clave Programática E248*. Su alineación a la Planeación del Desarrollo Estatal, contenida en el Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2022 – 2027, es la siguiente:

Eje G.	2. Generación de riqueza sostenible.
Tema 12.	2.4. Agua: recurso invaluable.
Objetivo 12.	2.4. Garantizar el suministro sostenible de agua potable y la suficiencia de infraestructura de la red de conducción, distribución y sanitaria, y el saneamiento de las aguas residuales, bajo una perspectiva de disminución de consumo, así como la conservación de los recursos hídricos en el Estado de Nuevo León.
Estrategia	2.4.6. Implementar acciones para la gestión integral de la calidad del agua y la conservación de los recursos hídricos.
Línea de Acción	2.4.6.1. Efectuar acciones para la regulación y la gestión integral de la calidad del agua.
Línea de Acción	2.4.6.2. Desarrollar instrumentos normativos en materia de calidad del agua, eficiencia hídrica y aprovechamiento del agua de lluvia.

El Programa también está alineado al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027[7] y tiene por objetivo *Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad*, siendo sus beneficiarios las *Personas usuarias de los servicios de agua y drenaje*.

Con relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) el Programa está vinculado al *ODS 06. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos* y a la *Meta 6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.*

7 Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 24 de marzo de 2023.

Tabla No. 1 Alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027.	
ENTE PÚBLICO	**UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE**
0054001 SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY	*NO DISPONIBLE*
CLAVE PROGRAMÁTICA	**E248**
EJE DEL PED	**TEMA DEL PED**
2. GENERACIÓN DE RIQUEZA SOSTENIBLE	*2.4. AGUA: RECURSO INVALUABLE*
OBJETIVO DEL PED	*2.4 GARANTIZAR EL SUMINISTRO SOSTENIBLE DE AGUA POTABLE Y SUFICIENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE CONDUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SANITARIA, BAJO UNA PERSPECTIVA DE DISMINUCIÓN DE CONSUMO, ASÍ COMO LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.*
ESTRATEGIA DEL PED	*2.4.6 IMPLEMENTAR ACCIONES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL AGUA Y LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS.*
LÍNEA DE ACCIÓN DEL PED	*2.4.6.1 EFECTUAR ACCIONES PARA LA REGULACIÓN Y LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL AGUA.* *2. 4.6.2 DESARROLLAR INSTRUMENTOS NORMATIVOS EN MATERIA DE CALIDAD DEL AGUA, EFICIENCIA HÍDRICA Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA DE LLUVIA.*
PROGRAMA SECTORIAL, REGIONAL O ESPECIAL	*PROGRAMA ESPECIAL DEL MANEJO SUSTENTABLE DEL AGUA 2022 - 2027.*
OBJETIVO DE FIN DEL PROGRAMA	**TIPO DE BENEFICIARIO** ***(Catálogo de Beneficiarios "Evalúa PbR")***
CONTRIBUIR A MANTENER EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN, A TRAVÉS DE LA SUFICIENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DEL CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD.	*18. USUARIOS.*
OBJETIVOS ODS /1	**METAS ODS**
6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO.	*META 6.4 DE AQUÍ A 2030, AUMENTAR CONSIDERABLEMENTE EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS EN TODOS LOS SECTORES Y ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD DE LA EXTRACCIÓN Y EL ABASTECIMIENTO DE AGUA DULCE PARA HACER FRENTE A LA ESCASEZ DE AGUA Y REDUCIR CONSIDERABLEMENTE EL NÚMERO DE PERSONAS QUE SUFREN FALTA DE AGUA.*

1/ Consultar el enlace en el Portal Oficial "Evalúa PbR NL" https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/ods/ para enunciar el(los) ODS y su(s) meta(s) de conformidad al Portal de Internet "Evalúa PbR NL".
Fuente: Elaboración propia con información de la MIR y Ficha Técnica de Indicadores del Programa.

c. Definición y cuantificación del Beneficiario del Programa Presupuestario.

La Tabla No. 2 muestra las definiciones de beneficiarios del Programa, así como de la Población Potencial, Población Objetivo y Población Atendida que fueron tomadas del Anexo 1 del Diagnóstico 2023 del Programa Presupuestario E248 Suministro de agua potable, del Organismo Público Descentralizado Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. La Población Potencial del Programa son los *Habitantes del Estado de Nuevo León que radican en la zona de influencia de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey*, la Población Objetivo corresponde a los *Habitantes del estado de Nuevo León que reciben suministro de agua potable de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo a la capacidad instalad*a, mientras que la Población Atendida son los *Usuarios que han sido atendidos mediante el suministro de agua potable en Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo a la capacidad instalada*.

Tabla No. 2 Definición de la Población o Área de Enfoque Potencial, Objetivo y Atendida. E248 Suministro de agua potable.

Tipo de Beneficiario	Descripción amplia de Población Objetivo o Área de Enfoque
18 USUARIOS.	*18.6 PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE.*

Potencial: *Habitantes del Estado de Nuevo León que radican en la zona de influencia de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.*		
	Objetivo: *Habitantes del estado de Nuevo León que reciben suministro de agua potable de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo a la capacidad instalada.*	
		Atendida: *Usuarios que han sido atendidos mediante el suministro de agua potable en Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo a la capacidad instalada.*

Fuente: Elaboración propia con información del Diagnóstico 2023 del Programa E248 Suministro de agua potable.

Si bien el Ente Público cuenta con un Diagnóstico Situacional del Programa, este documento no se encuentra publicado en el Portal Evalúa PbR Nuevo León, por lo cual se recomienda su actualización

conforme a lo señalado en la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR–SED, y su correspondiente publicación en la página web evalua-pbr.nl.gob.mx, de acuerdo con los plazos estipulados en el Numeral II de la citada Sección del Manual.

La Tabla No. 3 señala que el Propósito del Programa es que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*. Durante 2022, de acuerdo con información de la Ficha Técnica de Indicadores y del Reporte de Avance Físico Financiero Anual 2022 y 2023, la Población Objetivo representó el 98.9% de la Población Potencial y la Población Atendida fue el 99.24% de la Población Objetivo; en 2023 dichos porcentajes fueron 99.7% y 99.24%, respectivamente.

Tabla No. 3 Cuantificación de la Población o Área de Enfoque Potencial, Objetivo y Atendida.			
Objetivo de PROPÓSITO del Programa	Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad.		
Ejercicio Fiscal	**Potencial**	**Objetivo**	**Atendida**
2022	5,583,225	5,523,652	5,481,672
2023	5,833,569	5,814,902	5,770,709

Fuente: Elaboración propia con información del Diagnóstico 2023 del Programa E248 Suministro de agua potable, Ficha Técnica de Indicadores 2022 y 2023 y Reporte de Avance Físico Financiero Anual 2022 y 2023.

Los datos de Población Potencial señalados en la Tabla No. 3 provienen de las proyecciones de población elaboradas por CONAPO; la cobertura del programa se determina, de acuerdo con lo señalado en el Diagnóstico Situacional 2023 del Programa, dividiendo el número de habitantes que cuentan con servicio de agua potable entre el total de habitantes en el estado de Nuevo León en cada año; mientras que la Población Atendida corresponde al número total de habitantes que fueron atendidos con suministro de agua potable por Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.

d. Evolución del presupuesto del Programa, considerando al menos dos ejercicios fiscales anteriores.

El Presupuesto Ejercido en el Programa con relación al Presupuesto Modificado por el Ente Público en 2023 representó el 87.9% ($18,223,295,133 de $20,725,185,452), mientras que en el ejercicio fiscal 2022 el porcentaje fue de 86.8% ($16,738,908,379 de $19,281,606,604).

La Tabla No. 4a muestra el Presupuesto del Programa para los ejercicios fiscales 2022 y 2023 por momento contable del egreso[8]; de ahí se puede inferir que en 2023 el Presupuesto Aprobado fue 4.2% superior en 2023 comparado con 2022, al pasar de $10,199,190,937 a $10,630,458,486. En el mismo período el Presupuesto Modificado pasó de $19,281,606,604 en 2022 a $20,725,185,452 en 2023, lo que representa un incremento de 7.5%. El Presupuesto Comprometido creció 10.7%, el Presupuesto Devengado y el Presupuesto Ejercido crecieron, ambos, en 8.9%, mientras que el Presupuesto Pagado se incrementó de 2022 a 2023 en 17.3%

Tabla No. 4a Análisis del Presupuesto del Programa.
E248 Suministro de agua potable.

Ejercicio Fiscal	Aprobado	Modificado	Comprometido	Devengado	Ejercido	Pagado
2022	$10,199,190,937	$19,281,606,604	$16,702,582,977	$16,738,908,379	$16,738,908,379	$9,087,594,751
2023	$10,630,458,486	$20,725,185,452	$18,481,720,313	$18,223,295,133	$18,223,295,133	$10,662,916,001

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el Ente Público.

En su Clasificación por Objeto del Gasto el Presupuesto Ejercido en el Programa E248 Suministro de agua potable, se distribuyó de la siguiente manera durante 2022[9]: Capítulo 1000. Servicios personales, 22.7%; Capítulo 2000. Materiales y suministros, 2.8%; Capítulo 3000. Servicios generales, 18.0%, Capítulo 4000. Transferencias, 0.5%[10]; Capítulo 5000. Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles, 6.2% y Capítulo 6000. Obras Públicas, 49.8%. La comparación entre el Presupuesto Ejercido y el Presupuesto Devengado muestra que en 2022 y en 2023 el presupuesto del Programa no mostró subejercicios.

En la Tabla No.4b se observa que durante 2022 el Presupuesto Devengado como proporción del Presupuesto Modificado representó el 86.8%, al igual que el Presupuesto Ejercido como proporción del Presupuesto Modificado. Mientras que en 2023 tanto el Presupuesto Devengado como el Presupuesto

8 En el Anexo 5 se desglosa el presupuesto por su Clasificación por Objeto del Gasto.
9 Los porcentajes se calcularon con la información del Anexo 5.
10 Las transferencias corresponden a la Partida Genérica 4100. Transferencias internas y asignaciones al sector público.

Ejercido fueron 87.9% del Presupuesto Modificado, lo que refleja que la eficiencia del gasto se incrementó en 1.1 puntos porcentuales de 2022 a 2023.

Tabla No. 4b Análisis del Presupuesto del Programa. E248 Suministro de agua potable.

Ejercicio Fiscal	Modificado	Devengado	Ejercido	% Presupuesto Devengado	% Presupuesto Ejercido
2022	$19,281,606,604	$16,738,908,379	$16,738,908,379	86.8%	86.8%
2023	$20,725,185,452	$18,223,295,133	$18,223,295,133	87.9%	87.9%

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el Ente Público.

En la Tabla No. 4b se observa que en 2023 la diferencia entre el Presupuesto Modificado y el Presupuesto Devengado es de $2,501,890,319, es decir, un subejercicio del 12.8%, lo cual no corresponde a un parámetro aceptable, por lo que el Ente Público debe reforzar sus mecanismos de aplicación del gasto, de manera tal que la diferencia entre el Presupuesto Devengado no exceda del 5.0% del Presupuesto Modificado.

e. Indicadores de desempeño del ámbito estatal.

La Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario *E248 Suministro de agua potable* consta de 18 indicadores de desempeño, uno a nivel Fin, otro a nivel Propósito, uno para cada uno de sus tres Componentes y uno para cada una de sus trece Actividades, los cuales pueden consultarse en el Anexo 1, así como el resumen narrativo del objetivo que mide cada uno de ellos. La Tabla No. 5 muestra los indicadores de desempeño del Programa a nivel Fin, Propósito y Componentes; los indicadores del Fin y del Propósito son de tipo Estratégico, el primero con sentido ascendente y el segundo con sentido normal. Los indicadores de desempeño de los tres componentes son De Gestión, el sentido de los indicadores de los Componentes C1 y C3 es normal y el del Componente C2 es de sentido ascendente.

Tabla No. 5 Indicadores de Desempeño del Programa. E248 Suministro de agua potable.					
Nivel de Desempeño	**Nombre del Indicador**		**Método de Cálculo**	**Tipo de Indicador**	**Sentido del Indicador**
Fin	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable.		(Número de habitantes que cuentan con servicio de agua potable / Total de habitantes en el estado de Nuevo León) * 100	Estratégico	Ascendente
Propósito	Porcentaje de calidad del agua potable.		(Parámetros en cumplimiento de agua potable / Total de parámetros analizados en agua potable) * 100	Estratégico	Normal
Componentes	C1.	Porcentaje de atención a reportes de nuevas instalaciones de medidor.	(Número de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma / Reportes totales de instalación de medidor) * 100	De Gestión	Normal
	C2.	Porcentaje de eficiencia física.	(Metros cúbicos de agua potable facturada / Metros cúbicos de agua potable suministrado) * 100	De Gestión	Ascendente
	C3.	Porcentaje de atención a reportes de servicio a fugas de agua potable.	(Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma / Total de reportes de fugas en agua potable recibidos) * 100	De Gestión	Normal

Fuente: Elaboración propia con base en la Ficha Técnica de Indicadores 2023 del Programa.

Los indicadores de desempeño de tipo Estratégico miden el grado de cumplimiento de los objetivos de los Programas Presupuestarios y contribuyen a fortalecer o corregir las estrategias y la orientación de los recursos, mientras que los indicadores de tipo Gestión miden el avance y logro de los procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos son generados y entregados. Cuando el sentido del indicador es ascendente la meta siempre será mayor que su línea base; si el resultado es mayor al planeado, es representativo de un buen desempeño, y cuando es menor, significa un desempeño negativo; el sentido del indicador es normal cuando su meta es constante y oscila entre un rango de valores claramente definido[11]. Con estas definiciones se puede afirmar que el sentido del indicador a nivel Propósito no es normal ya que su meta 2023 está por debajo de su Línea Base, se desconoce el sentido real del indicador del Componente C1 ya que carece de Línea Base y el sentido del indicador del Componente C3 debería ser normal y mantenerse en su Línea Base (98.00), por lo que se recomienda que se modifique su sentido en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa.

11 Apartado 2.0 de la Sección 3.5 del Manual para la Operación del PbR–SED.

A nivel de Fin, el indicador de desempeño *Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable* tiene por objetivo medir la contribución del Programa a *mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad*; el indicador de desempeño a nivel Propósito, *Porcentaje de calidad del agua potable*, es utilizado para medir el objetivo de que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*. Por su parte, el indicador de desempeño del Componente C1. *Porcentaje de atención a reportes de nuevas instalaciones de medidor* calcula los *Medidores instalados*, el indicador de desempeño del Componente C2. *Porcentaje de eficiencia física* se emplea para medir el *Agua potable facturada* y el indicador de desempeño del Componente C3. *Porcentaje de atención a reportes de servicio a fugas de agua potable* cuantifica las *Fugas atendidas.*

Capítulo I.
Justificación y Contribución.

Pregunta Metodológica No. 1

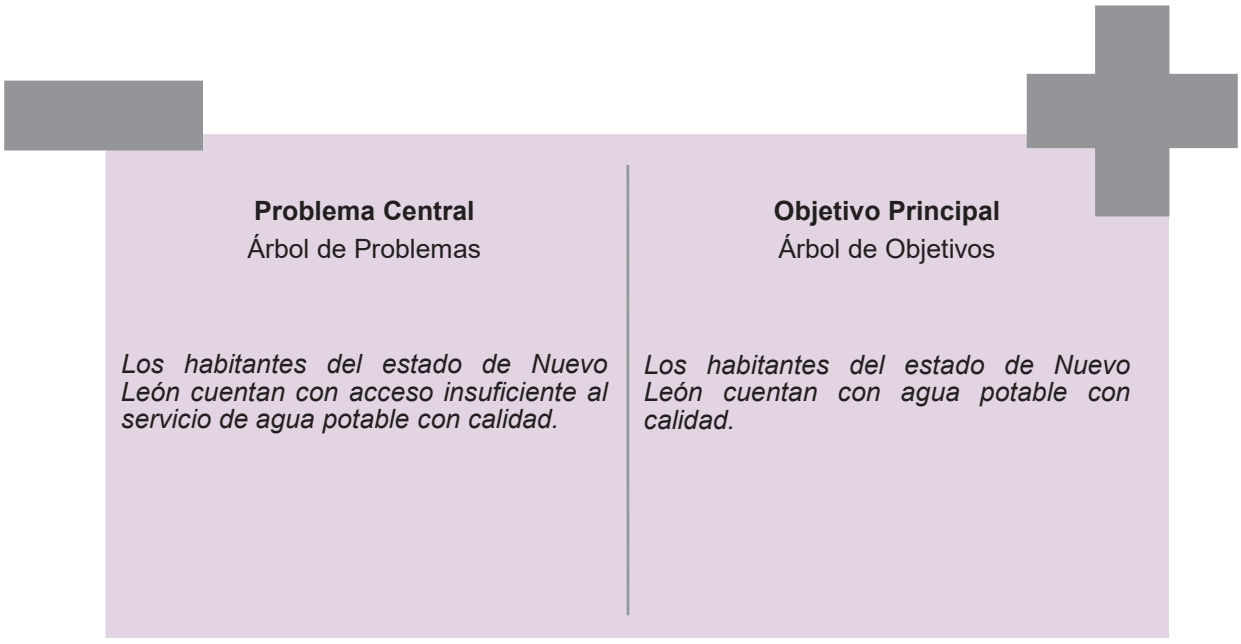
¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa identifica el objetivo principal (situación deseada) de la intervención gubernamental mediante el análisis del árbol de problemas y objetivos?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) Se observa consistencia entre el problema central definido en el árbol de problemas y la definición del objetivo principal (situación deseada) establecida en el árbol de objetivos.

En el árbol de problemas proporcionado por el Ente Público en archivo PowerPoint se establece que el problema central es que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con acceso insuficiente al servicio de agua potable con calidad*, mientras que en el árbol de objetivos se señala que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*, como se identifica en la siguiente figura.



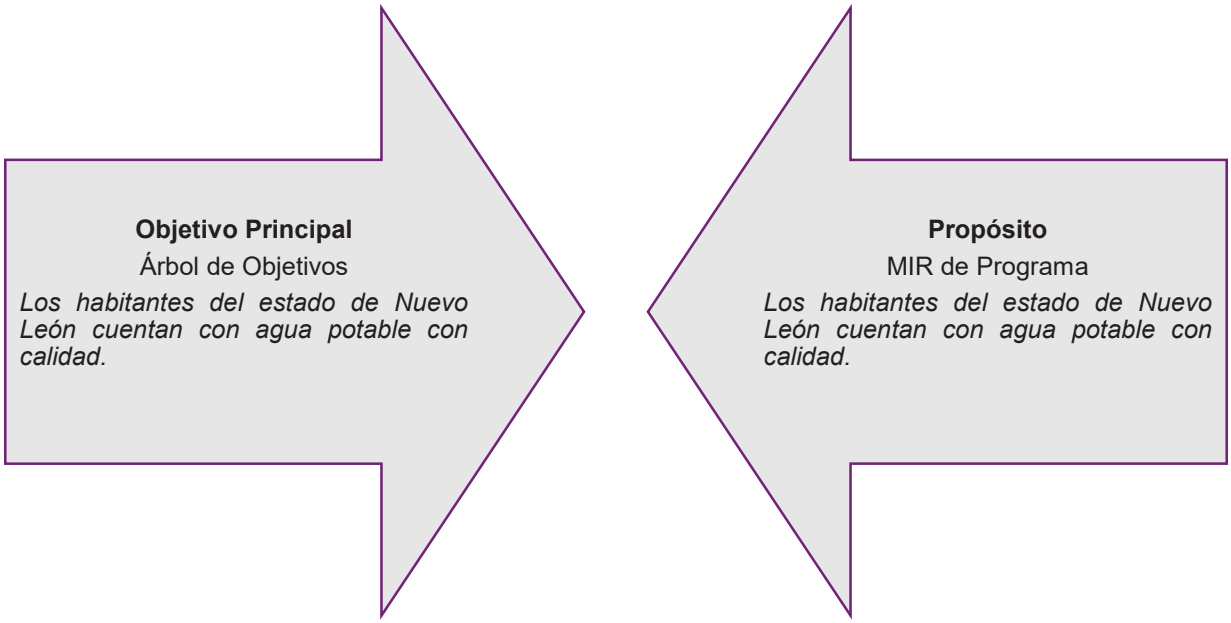
Fuente: Elaboración propia a partir de información del árbol de problemas y del árbol de objetivos del Programa.

En ambos árboles, de problema y de objetivos, la población afectada es la misma (*Los habitantes del estado de Nuevo León*); sin embargo, el problema identificado no se traduce de manera adecuada a una

situación deseada. Esto se debe a que el problema central no está bien definido. Es decir, ¿el problema central es que los habitantes del estado cuentan con acceso insuficiente al servicio de agua potable? ¿Qué tienen acceso a un servicio de agua potable de poca calidad? ¿O tienen acceso insuficiente a agua de alta calidad? De acuerdo con la situación deseada que se señala en el tronco del árbol de objetivos, el Problema Central podría ser que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable de baja calidad* o bien, que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable insuficiente*. En ambos casos se tendría que revisar y, en su caso, modificar las causas y los efectos del árbol de problemas y, en consecuencia, los medios y los fines del árbol de objetivos. Por ello se recomienda que para una adecuada elaboración del árbol del problema se revise la Sección 3.3 apartado 4 del Manual para la Operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño.

b) El objetivo principal (Situación deseada) definido en el Árbol de Objetivos es congruente con el objetivo de Propósito definido en la MIR y en estos enunciados identifican de forma clara, precisa y consistente a la población o área de enfoque objetivo.

El objetivo principal identificado en el árbol de objetivos es que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*, mientras que el Propósito señalado en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa es que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad,* como se indica en la siguiente figura.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información contenida en el árbol de objetivos y en la MIR del Programa (Anexo 1).

La Situación Deseada que se define en el árbol de objetivos sí es congruente con el objetivo de Propósito definido en la MIR, en ambos se identifica de forma clara, precisa y consistente a la población objetivo (*Los habitantes del estado de Nuevo León*). Sin embargo, es necesario que esta congruencia inicie desde la correcta identificación del problema central en el árbol del problema.

c) En los Medios Sustantivos definidos en el árbol de objetivos se logran identificar los bienes y servicios que entrega el Programa y en estos, se observa que son los necesarios para atender el objetivo de Propósito.

Los medios sustantivos identificados en el árbol de objetivos para lograr la situación deseada, *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*, son los siguientes:

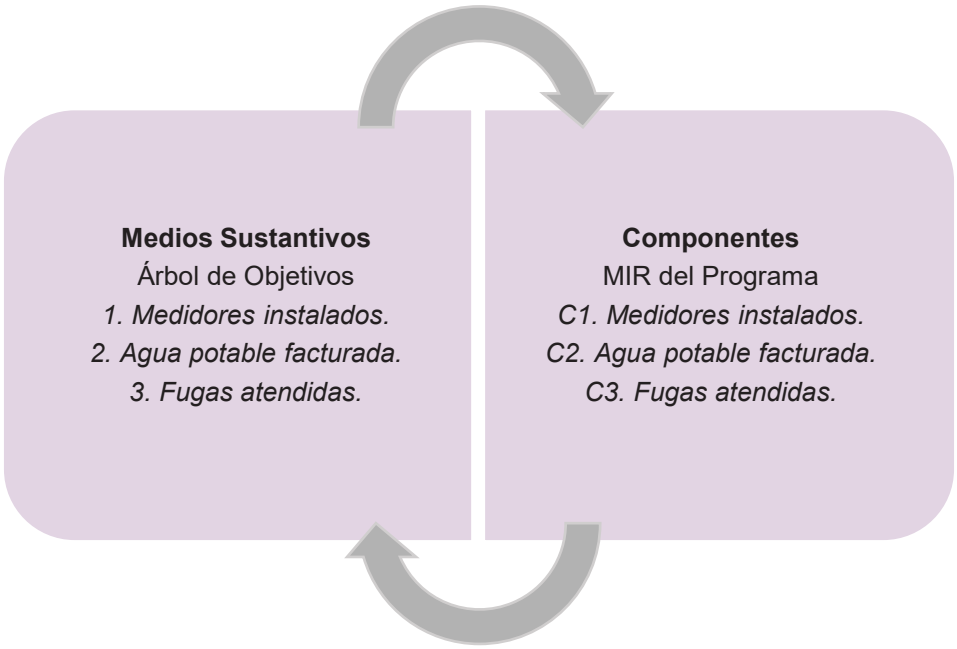
i) *Medidores instalados*, lo cual se logra con *Contratación de agua potable*, *Verificación de solicitud de medidor*, *Asignación de personal para reportes y Detección de anomalías de lecturas de medidor*.

ii) *Agua potable facturada*, lo cual se logra con la *Realización de avance físico de obra, Renovación y/o reparación de las instalaciones e infraestructura de agua potable*, *Incorporación de infraestructura de red de agua potable*, *Instalación de macromedidores*, *Extracción de agua potable* y *Realización de Mantenimiento en tanques*.

iii) *Fugas atendidas*, lo que se concreta con *Atención de llamadas*, *Detección de fugas no visibles* y *Asignación de personal operativo para la atención a reportes*.

Si bien los medios sustantivos identificados en el árbol de objetivos coinciden plenamente con los Componentes señalados en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa (ver la figura siguiente), los medios sustantivos no están correctamente establecidos. Esto porque dichos medios no son congruentes con las causas señaladas en el Problema Central. Por ejemplo, una causa señalada en el Problema Central es la *Poca instalación de medidores*, mientras que el medio sustantivo identificado es *Medidores instalados*. En este caso, la causa no está bien señalada puesto que no hace referencia a que los medidores son de agua potable, por lo que la causa correcta sería *Insuficiente instalación de medidores de agua potable*, el medio correcto sería *Suficiente instalación de medidores de agua potable* y el Componente correspondiente podría ser *Medidores de agua potable instalados*. Situaciones similares se observan en el resto de los medios sustantivos con la identificación de sus correspondientes Componentes en la MIR del Programa. Por ello se recomienda que para una correcta elaboración del árbol del problema y del árbol de objetivos se revise el Apartado 4 la Sección 3.3 del Manual para la Operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del

Desempeño, mientras que para vincular los Componentes de la MIR al árbol de objetivos se debe revisar la Figura No. 11 localizada en la página 61 del referido Manual.



Fuente: Elaboración propia con información del árbol de objetivos y la MIR del Programa (Anexo 1).

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Identificar de manera clara el problema central que se atiende con el Programa, así como sus causas y sus efectos, y elaborar el árbol del problema y el árbol de objetivos conforme a lo establecido en el Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Identificar de manera correcta los medios sustantivos que se señalan en el árbol de objetivos, utilizando el ejemplo didáctico y el ejemplo metodológico de las Figuras No. 8a y No. 8b, respectivamente, del Manual para la Operación del PbR–SED.
3) Vincular los Componentes señalados en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa conforme a lo establecido en la Figura No. 11 del Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED.

Pregunta Metodológica No. 2

¿En el Diagnóstico Situacional 2023 del Programa, el Ente Público responsable de la ejecución del Programa describe un análisis claro y preciso de los árboles de problemas y objetivos que dan justificación al Programa?

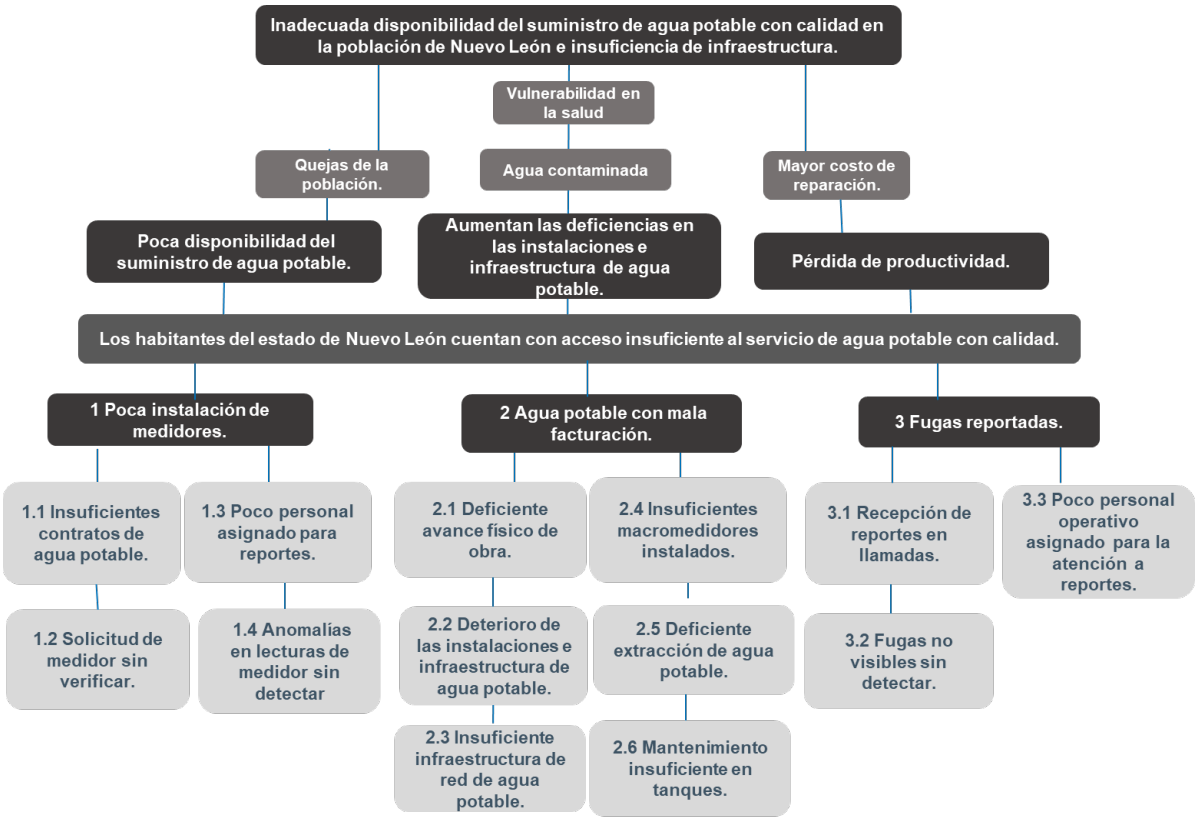
Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) Se observa un análisis del árbol de problemas y este cumple con la metodología que se establece en el Manual de Operación del PbR-SED.

El Programa no cuenta con un Diagnóstico Situacional publicado en el portal /evalua-pbr.nl.gob.mx. Sin embargo, el Ente Público proporcionó un diagnóstico fechado de manera genérica con Ejercicio Fiscal en 2023, del cual se extrajo el Árbol de Problemas que se muestra en la Imagen No. 1.

Imagen No. 1 Árbol de Problemas



En la Imagen No. 1 se identifica el problema (*acceso insuficiente al servicio de agua potable de calidad*) desde la perspectiva de la población afectada (*los habitantes del Estado de Nuevo León*). Se señalan las causas directas (*1. Poca instalación de medidores, 2. Agua potable con mala facturación y, 3. Fugas reportadas*) y las causas indirectas (*1.1 Insuficientes contratos de agua potable, 1.2 solicitud de medidor sin verificar, 1.3 poco personal asignado para reportes, 1.4 anomalías en lecturas de medidor sin detectar, 2.2 deficiente avance físico de obra, 2.2 deterioro de las instalaciones e infraestructura de agua potable, 2.3 insuficiente infraestructura de red de agua potable, 2.4 insuficientes macromedidores instalados, 2.5 deficiente extracción de agua potable, 2.6 mantenimiento insuficiente en tanques, 3.1 recepción de reportes en llamadas, 3.2 fugas no visibles sin detectar y, 3.3 poco personal operativo asignado para la atención de reportes*). También se observan los efectos directos (*poca disponibilidad del suministro de agua potable, aumentan las deficiencias en las instalaciones e infraestructura de agua potable y, pérdida a productividad*) y los efectos indirectos (*quejas de la población, vulnerabilidad en la salud, agua contaminada y mayor costo de reparación*), así como un efecto superior, definido como *inadecuada disponibilidad del suministro de agua potable con calidad en la población de Nuevo León e insuficiencia de infraestructura*.

No obstante lo anterior, en el Diagnóstico Situacional que fue proporcionado por el Ente Público no se observa un análisis de las causas y de los efectos, ni la relación de estos últimos con el efecto superior. Además, las relaciones causas – efectos no están debidamente señaladas ya que no existe una nomenclatura que permita identificar con cuál de los efectos están relacionadas cada una de las causas, y en el caso de la Causa Directa 3, *Fugas reportadas*, no se detecta cuál es la problemática, es decir, ¿no se reportan las fugas?, ¿las fugas sí se reportan pero no se atienden?, ¿Las fugas reportadas van a la alza? Lo mismo ocurre con la Causa Indirecta 3.1, *Recepción de reportes en llamadas*, ¿no se atienden las llamadas?, ¿el tiempo de espera es largo?, ¿no se cuenta con suficiente equipo para atenderlas? Por ello en el Diagnóstico Situacional se deben analizar las relaciones de las causas directas y con las causas indirectas, y que las causas se vinculen de manera correcta con sus efectos directos e indirectos. Por ello se recomienda que la construcción y análisis del árbol de problemas se apegue a lo señalado en el Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR–SED.

La redacción de las causas y efectos no se apega a lo señalado en la Figura No. 7b del Manual para la Operación del PbR–SED. Siguiendo el ejemplo mostrado en la Figura No. 7b del Manual, la Causa Directa 1 debería estar redactada como *Insuficiente instalación de medidores de agua potable*; la Causa

Indirecta 1.1 debería estar redactada como *Contratos de agua potable insuficientes*, mientras que el Efecto Directo señalado como *Poca disponibilidad del suministro de agua potable* debería redactarse como *Disponibilidad del suministro de agua potable baja* y el Efecto Indirecto *Quejas de la población* debería tener un adjetivo calificativo que denote un problema, como *Alta tasa de quejas por parte de la población*. Por ello se recomienda reconfigurar la redacción del árbol de problemas.

b) Se observa un análisis del árbol de objetivos y este cumple con la metodología que se establece en el Manual de Operación del PbR-SED.

En el Diagnóstico Situacional proporcionado por el Ente Público, el cual no está publicado en el Portal Evalúa PbR NL, se presenta el árbol de objetivos que se muestra en la Imagen No. 2.

Imagen No. 2 Árbol de Objetivos

En la Imagen No. 2 se muestra el objetivo principal señalado en el tronco del árbol de objetivos, *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*, así como los medios directos para su logro (*1. Medidores instalados, 2. Agua potable facturada y, 3. Fugas atendidas*), así como los medios indirectos (*1.1 contratación de agua potable, 1.2 verificación de solicitud de medidor,*

1.3 asignación de personal para reportes, 1.4 detección de anomalías de lecturas de medidor, 2.1 realización de avance físico de obra, 2.2 renovación y/o reparación de las instalaciones e infraestructura de agua potable, 2.3 incorporación de infraestructura de red de agua potable, 2.4 instalación de macromedidores, 2.5 extracción de agua potable, 2.6 realización de mantenimiento en tanques, 3.1 atención de llamadas, 3.2 detección de fugas no visibles y, 3.3 asignación de personal operativo para la atención a reportes), y los fines directos (*incremento en la disponibilidad del suministro de agua potable, incrementa la eficiencia en las instalaciones e infraestructura de agua potable y, buena productividad*) y los fines indirectos (*conformidad de la población, agua con buena calidad, salud fortalecida y bajos costos de reparaciones*. También se identifica el siguiente fin superior *suministro adecuado de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad*.

Al igual que en el caso del árbol de objetivos, en el Diagnóstico Situacional proporcionado por Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey no se observa un análisis de los medios y de los fines ni la relación de estos últimos con el fin superior. La relación medios directos – fines no está debidamente señalada porque no se tiene una numeración que permita identificar con cuál de los medios directos están relacionados los fines y en el caso del Medio Directo 3, *Fugas atendidas*, no se detecta cuál es la solución, es decir, ¿las fugas se atienden con prontitud?, ¿las fugas reportadas van a la baja? Lo mismo ocurre con la Medio Indirecto 3.1, *Atención de llamadas*, ¿las llamadas de atienden en un tiempo corto?, ¿se cuenta con equipo suficiente para atenderlas? Por estas razones es necesario que en el Diagnóstico Situacional se analicen las relaciones de los medios directos y con los medios indirectos y que los medios se vinculen de manera correcta con sus fines directos e indirectos. Por ello se recomienda que la construcción y análisis del árbol de objetivos se realice conforme a lo señalado en el Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR–SED.

Se detectó que la sintaxis de los medios y de los fines no se apega a lo señalado en la Figura No. 8b del Manual para la Operación del PbR–SED. Siguiendo el ejemplo mostrado en la figura citada, el Medio Directo 1 debería estar redactada como *Suficiente instalación de medidores de agua potable*, esto para que exista consistencia con el árbol de problemas; de igual manera el Medio Indirecto 1.1 debería estar redactada como *Suficientes Contratos de agua potable*, mientras que el Fin Directo señalado como *Incremento en la disponibilidad del suministro de agua potable* se debería redactar como *Alta disponibilidad del suministro de agua potable* y el Fin Indirecto *Conformidad de la población* podría ser Bajas *quejas de la población*. Por ello se recomienda corregir la redacción del árbol de objetivos, en función de la construcción del árbol del problema.

c) Se observa congruencia entre el árbol de objetivos y el resumen narrativo en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), es decir la justificación para ejecutar el Programa es adecuada y está documentada con un sustento teórico o empírico para validar la intervención a través de las acciones del Programa.

La Tabla No. 6 muestra la vinculación del Resumen Narrativo de la MIR del Programa con los medios sustantivos y los fines identificados en el árbol de objetivos. Como ahí se observa, a nivel Fin de la MIR no existe vinculación con el Fin Superior identificado en el árbol de objetivos; para que esto ocurra el Fin de la MIR debería ser *Contribuir a mantener un suministro adecuado de agua potable en la población de Nuevo León, mediante una infraestructura eficiente y suficiente con agua potable de calidad*. A nivel Propósito si se observa vinculación con el Objetivo Principal del árbol de objetivos, aunque una mejor redacción sería *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable de calidad*. A nivel Componentes, a pesar de que el Objetivo de la MIR coincide plenamente con los medios directos identificados en el árbol de objetivos, no existe vinculación ya que, de origen, los medios directos no están correctamente establecidos en el árbol de objetivos.

Tabla No. 6 Vinculación del Resumen Narrativo con el Árbol de Objetivos. E248 Suministro de agua potable.

Nivel de Desempeño	Objetivos del Programa en la MIR	Vinculación a Fines o Medios Sustantivos del árbol de objetivos	Vinculación
Fin	Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad.	Suministro adecuado de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad.	No
Propósito	Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad.	Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad.	Sí
Componentes	C1. Medidores Instalados.	1. Medidores Instalados.	No
	C2. Agua potable facturada.	2. Agua potable facturada.	No
	C3. Fugas atendidas.	3. Fugas atendidas.	No

Fuente: Elaboración propia con información del árbol de objetivos y la MIR del Programa (Anexo 1).

Por lo antes señalado se recomienda, primero, elaborar correctamente el árbol del problema y el árbol de objetivos y, segundo, para lograr una correcta vinculación entre el árbol de objetivos y el resumen narrativo en la MIR del Programa a nivel Fin y Componentes, dicha vinculación se debe realizar conforme al Apartado 3 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Elaborar en el Diagnóstico Situacional del Programa un análisis de las causas directas e indirectas y de los efectos directos e indirectos identificados en el árbol del problema, así como de los medios directos e indirectos y de los fines directos e indirectos señalados en el árbol de objetivos.
2) Construir el árbol de problemas y el árbol de objetivos del Programa conforme a lo señalado en el Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR–SED y apegar su redacción y nomenclatura a los ejemplos metodológicos señalados, respectivamente, en la Figura No. 7b y No. 8b del Manual.
3) Construir correctamente el **árbol de objetivos** y vincularlo a la MIR del Programa de acuerdo con lo indicado en el Apartado 3 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR–SED.

Pregunta Metodológica No. 3

¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa cuenta con un Diagnóstico Situacional[12] conforme lo establece el Manual para la Operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño (MOPbR) que contextualice de manera estructurada el asunto o problema público que se atiende con la implementación del Programa?

Respuesta: No.

Valor	Criterio	Semaforización
1	Bajo	Rojo

a) En el Diagnóstico Situacional 2023 del Programa se observa que la Matriz de Indicadores para Resultados es la vigente para el Ejercicio Fiscal 2023.

El Ente Público no cuenta con un Diagnóstico Situacional 2023 del Programa publicado en el portal Evalúa PbR NL, por lo que técnicamente no es posible dar respuesta a este inciso de la Pregunta Metodológica. Sin embargo, se presentó un Diagnóstico Situacional con fecha de elaboración Ejercicio Fiscal 2023, en el cual se puede observar que la MIR ahí señalada sí corresponde a la MIR vigente del Programa.

b) En el Diagnóstico Situacional 2023 del Programa se muestra de forma clara y consistente el análisis de coincidencias y complementariedades, de conformidad con lo dispuesto en el MO PbR.

El Ente Público no cuenta con un Diagnóstico Situacional 2023 del Programa. No obstante en el Diagnóstico Situacional elaborado con fecha Ejercicio Fiscal 2023 sí se tiene un análisis de coincidencias y complementariedades conforme lo establece el Apartado 7 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED. En el diagnóstico se señala que el Programa E248 Suministro de agua potable tiene Complementariedad con el Programa Presupuestario E249 Drenaje y saneamiento ya que ambos atienden a la misma población objetivo, pero con Componentes diferentes.

12 Lineamientos Generales para la operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño en el Gobierno del Estado de Nuevo León, artículos 4 y 5. PO, Monterrey, N.L. Lunes 28 de agosto de 2023.

c) En el Diagnóstico Situacional 2023 del Programa se observa la Alineación a los instrumentos de la planeación del desarrollo de manera consistente con lo que se establece en la Matriz de Indicadores para Resultados y de conformidad con lo dispuesto en el MO PbR.

En el Diagnóstico Situacional del Programa con fecha de elaboración Ejercicio Fiscal 2023 se presenta su alineación al Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024 y al Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027, en ambos casos a nivel Objetivo y Estrategia pero no a las Líneas de Acción. La alineación que se presenta en el diagnóstico (páginas 47 y 48) no coincide con la alineación que se establece en la MIR del Programa, por lo que es necesario que en la actualización del Diagnóstico Situacional, la alineación del Programa a los instrumentos de planeación de desarrollo se realice conforme al Formato DS-03 del Manual para la Operación del PbR–SED.

d) La Estructura del Diagnóstico Situacional del Programa sigue lo establecido en el MO PbR MO PbR (Capítulo 3, Sección 3.3. y sus anexos)[13].

El Ente Público proporcionó un Diagnóstico Situacional 2023 del Programa el cual no se encuentra incluido en el portal Evalúa PbR NL. La estructura del documento, conforme lo establece la Tabla No. 4 en la página 38 del Manual para la Operación del PbR-SED es la siguiente:

Portada y Contenido.	• **Sí lo contiene.**
1. Marco Legal.	• **Sí lo contiene.**
2. Antecedentes.	• **Sí lo contiene.**
3. Cobertura.	• **Sí lo contiene.**
4. Árboles de Problemas y Objetivos.	• **Sí lo contiene.**
5. Matriz de indicadores para Resultados.	• **Sí lo contiene.**
6. Padrón de Beneficiarios, ROP o LOP /1.	• **No Aplica.**
7. Complementariedades y Coincidencias.	• **Sí lo contiene.**
8. Alineación a la Planeación Estatal y los ODS.	• **Sí lo contiene.**
9. Versiones y vigencia del Diagnóstico.	• **Sí lo contiene.**

13 Manual para la Operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño. SFyTGE. Portal Oficial “Evalúa PbR NL” https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/manual-pbr-nl/

El análisis del Diagnóstico Situacional Ejercicio Fiscal 2023 revela que su contenido sí se apega a lo establecido en la Tabla No. 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED, sin embargo, en el documento no se considera los formatos DS-01 Definición y Cuantificación de la Población (Beneficiarios), DS-02 Identificación de Coincidencias y Complementariedades ni DS-03 Alineación a los instrumentos de la Planeación del Desarrollo, considerados en los anexos 1, 2 y 3, respectivamente, del Manual para la Operación del PbR-SED, por lo que se recomienda que en la próxima actualización del Diagnóstico Situacional, el Ente Público se apegue de manera estricta a lo señalado en la Sección 3.3 del citado manual.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Actualizar el Diagnóstico Situacional del Programa con estricto apego al contenido indicado en la Sección 3.3 y los anexos 1, 2 y 3 del Manual para la Operación del PbR-SED, y remitirlo a la Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal de acuerdo con el Calendario de las Principales Actividades contenido en el referido manual.

Pregunta Metodológica No. 4

¿En el Diagnóstico Situacional del Programa, el Ente Público responsable de la ejecución del Programa expone la definición y cuantificación de la población o área de enfoque objetivo?

Respuesta: No.

Valor	Criterio	Semaforización
1	Bajo	Rojo

a) Se observa de manera clara y precisa la definición de la población o área de enfoque objetivo.

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey no cuenta con un Diagnóstico Situacional publicado en el Portal Evalúa PbR NL conforme lo establece el Manual para la Operación del PbR - SED, por lo que técnicamente no es posible dar respuesta a este inciso de la Pregunta Metodológica. No obstante, el Ente Público elaboró un Diagnóstico Situacional para el Programa fechado Ejercicio Fiscal 2023; en el Anexo 1 del diagnóstico, *Análisis de la Población Objetivo Ejercicio Fiscal 2023*, se identifica a la Población Potencial como *Habitantes del estado de Nuevo León que radican en la zona de influencia de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey*. También señala la siguiente definición para la Población Objetivo *Habitantes del estado de Nuevo León que reciben suministro de agua potable de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo a la capacidad instalada*, mientras que la Población Atendida se define como los *Usuarios que han sido atendidos mediante el suministro de agua potable en Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo a la capacidad instalada*.

b) Se presenta con alguna metodología, el cálculo para la cuantificación y cobertura de la población o área de enfoque objetivo que se atiende con el Programa.

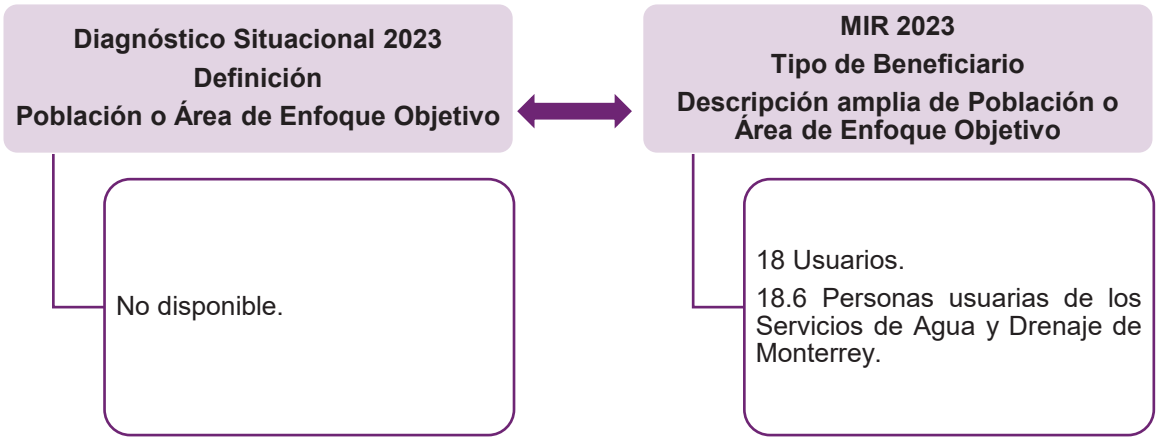
En las secciones 3.1, 3.2 y 3.3 del Diagnóstico Situacional Ejercicio Fiscal 2023, no publicado en el portal evalua-pbr.nl.gob.mx, se señala la manera de determinar a las poblaciones potencial, objetivo y atendida por el Programa, por lo que se cuenta con una metodología para cuantificar a la población objetivo que se atiende. La Tabla No. 7 muestra que durante 2022 y 2023 la cobertura del Programa fue de 99.2% en ambos años.

Tabla No. 7 Análisis de Población Objetivo y Atendida con la aplicación del Programa. Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.			
Año	**Pob. Objetivo /1 (PO)**	**Pob. Atendida /2 (PA)**	**Cobertura (PA/PO)*100**
2022	5,523,652	5,481,672	99.24%
2023	5,814,902	5,770,709	99.24%

1/ Población o Área de Enfoque Objetivo: Beneficiarios que el Programa tiene planeado o programado atender en un período de tiempo pudiendo responder a la totalidad de la población potencial o sólo una parte de ella.
2/ Población o Área de Enfoque Atendida: Beneficiarios efectivos que reciben los bienes y/o servicios que componen un Programa en un ejercicio fiscal determinado.
Fuente: Elaboración propia con información del Diagnóstico Situacional Ejercicio Fiscal 2023 del Programa, Ficha Técnica de Indicadores y Reporte de Avance Físico Financiero anual 2022 y 2023.

c) La definición de población o área de enfoque objetivo que se atiende con el Programa establecida en el Diagnóstico Situacional es consistente con la determinación del Tipo de Beneficiario y Descripción amplia de la Población o Área de Enfoque Objetivo establecida en el MIR 2023.

En la MIR del Programa se señala que el tipo de beneficiarios son *Usuarios* y que la descripción amplia de la población objetivo son las *Personas usuarias de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey*, pero la falta de un Diagnóstico Situacional debidamente elaborado y publicado en el portal Evalúa PbR NL que señale la Población Objetivo del Programa impide que se dé una respuesta a este inciso de la Pregunta Metodológica. No obstante, considerando la definición de Población Objetivo del Diagnóstico Situacional Ejercicio Fiscal 2023, *Usuarios que han sido atendidos mediante el suministro de agua potable en Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo a la capacidad instalada*, se puede afirmar que la población que se atiende con el programa es consistente con la determinación de tipo de beneficiario y descripción amplia es consistente con la señalada en la MIR.



Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el Ente Público y la MIR del Programa (Anexo 1).

Dado que las definiciones de la población potencial, objetivo y atendida por el Programa contenidas en el Diagnóstico Situacional no se realizaron conforme al Formato DS-01 del Manual para la Operación del PbR–SED, se recomienda que se actualice el Diagnóstico Situacional del Programa de acuerdo con lo señalado en la Sección 3.3 del referido manual y se publique en los tiempos establecidos en el portal evalua-pbr.nl.gob.mx.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Definir y cuantificar de manera clara y precisa a la población potencial, la población objetivo y la población atendida con el Programa, conforme a lo establecido en el formato DS-01 del Anexo 1 y el formato DS-02 del Anexo 3 del Manual para la Operación del PbR-SED.

Pregunta Metodológica No. 5

¿Los Objetivos de Fin y Propósito del Programa están vinculado con los objetivos de la Planeación del Desarrollo y/o Programa Sectorial, Especial o Institucional?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
3	Alto	Verde

a) Se identifica que el objetivo de Fin del Programa está programáticamente alineado al Plan de Desarrollo a través del monitorear indicadores a este nivel de planeación.

En la Tabla No. 8 se muestra que el Fin del Programa es *Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad* y tiene como indicador de desempeño *Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable*. El Fin del está alineado al Objetivo General del Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027 *Garantizar el suministro sostenible de agua potable, la suficiencia de infraestructura de la red de conducción, distribución y sanitaria, y el saneamiento de las aguas residuales, bajo una perspectiva de disminución de consumo, así como la conservación de los recursos hídricos en el estado de Nuevo León*, así como al indicador de *Consumo per cápita* (de litros de agua), el cual tiene como línea base el año 2021 con un valor de 248 litros por habitante y una meta 2027 de 220 litros por habitante, con sentido descendente y tiene como fuente de información a Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.

Tabla No. 8 Fin de la MIR y la alineación a la planeación del desarrollo.
E248 Suministro de agua potable.

Instrumento de Planeación del Desarrollo Plan Estatal de Desarrollo 2022 - 2027	
Fin del Programa Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad.	**Supuesto de Fin del Programa** Contar con el recurso hídrico suficiente almacenado.
Indicador de Fin del Programa Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable.	**Indicador de la Planeación del Desarrollo** Consumo per cápita *(litros de agua)*.

Fuente: Elaboración propia con base en la MIR del Programa y el Plan estatal de Desarrollo 2022 – 2027.

Como se puede observar en la Tabla No. 8, el objetivo de Fin del Programa sí está programáticamente alineado al Objetivo del Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027, pero sus indicadores no están programáticamente alineados, ya que el indicador de desempeño a nivel Fin mide la cobertura que se tiene del servicio de agua potable y el indicador señalado en el Plan Estatal de Desarrollo mide el consumo de agua per cápita.

b) Determinar si la vinculación del Objetivo de Fin y Propósito del Programa con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS- https://agenda2030.mx/#/home), es la adecuada conforme fue definida por el Ente Público responsable de la ejecución del Programa en el Portal Oficial "Evalúa PbR SED" https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/ods/

La Tabla No. 9 muestra la vinculación del Objetivo del Fin y del Propósito del Programa con los Objetivos del Desarrollo Sostenible. El Fin del Programa es *Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad*, y su Propósito *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*. El Programa también se encuentra alienado al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027, específicamente a la Estrategia 8.3 *Asegurar el suministro de agua potable en el estado*. Es importante señalar que en la Ficha Técnica de Indicadores 2023 se señala el Programa se alinea al Objetivo del Programa Especial *Garantizar el suministro de agua*

potable, alcantarillado y saneamiento que requiere la población de Nuevo León, pero este objetivo no se pudo localizar en el Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027, por lo que es necesario que se revise la alienación establecida en el Ficha Técnica de Indicadores.

Por su parte, el Objetivo de Desarrollo Sostenible al que se encuentra vinculado el Programa es el *6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*, y a la Meta 6.4 *De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua*. Como también se puede observar en la Tabla No. 9, el Objetivo de Fin y Propósito del Programa sí están vinculados de manera adecuada con los Objetivos del Desarrollo Sostenible, de acuerdo con la definición realizada por el Ente Público responsable de la ejecución del Programa en el Portal Oficial “Evalúa PbR NL”, la cual puede consultarse en https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/ficha-ods/?id=426.

Tabla No. 9 Vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

Plan Estatal de Desarrollo 2022 - 2027	Objetivos de Desarrollo Sostenible [1]
2. Generación de Riqueza Sostenible 2.4. Agua: recurso invaluable	
Objetivo del PED 2.4. Garantizar el suministro sostenible de agua potable y suficiencia de infraestructura de la red de conducción, distribución y sanitaria, bajo una perspectiva de disminución de consumo, así como la conservación de los recursos hídricos en el estado de Nuevo León.	**Objetivo del ODS** 6. Agua limpia y saneamiento.
Programa Especial 2022 – 2027 **Manejo Sustentable del Agua**	**Descripción del ODS** 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
Objetivo del Programa Especial[2] Objetivo 8. Asegurar el abastecimiento sustentable del agua potable para la población. Estrategia 8.3 Asegurar el suministro de agua potable en el estado.	
Fin del Programa Presupuestario Estatal Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad.	**Meta del ODS** 6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.
Propósito del Programa Presupuestario Estatal Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad.	

1/ Portal Oficial “Evalúa PbR SED” https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/ods/
2/ Extrapolación propia a partir del PED 2022 – 2027 y el Programa Especial Manejo Sustentable del Agua 2022 - 2027.
Fuente: Elaboración propia con base en la información de la MIR del Programa (Anexo 1), Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027, Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 - 2027 y Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS- https://agenda2030.mx/#/home).

c) Observar el tipo de vinculación que se tiene con los ODS:

Directa: El logro del Fin y/o el Propósito es suficiente para cumplir con al menos uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Indirecta: El logro del Fin y/o el Propósito contribuye al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Inexistente: El logro del Fin y/o el Propósito no aporta al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

La información contenida en la Tabla No. 9 revela que existe una vinculación indirecta entre el Fin del Programa, *Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad*, y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, *Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*, ya que el Objetivo del Fin contribuye de manera parcial a la Meta 6.4, específicamente a la parte de *reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua*.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Verificar que en la Ficha Técnica de Indicadores la alineación del Programa al Objetivo del Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027 sea la correcta.

Capítulo II.
Orientación a Resultados.

Pregunta Metodológica No. 6

¿Los Componentes definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados cumplen con las características técnicas de la Metodología de Marco Lógico?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
3	Alto	Verde

Los Componentes observados en la MIR tienen las siguientes características:

a) De acuerdo con las atribuciones establecidas en el Reglamento Interior o documento normativo oficial equivalente de la Unidad Administrativa responsable del Componente, esta produce los bienes o servicios necesarios en la ejecución del Componente, su producción genera junto con los supuestos en este nivel de desempeño el cumplimiento del objetivo de Propósito del programa.

El Reglamento Interior del Ente Público, publicado en Periódico Oficial del Estado Número 108-IV el 1 de agosto de 2022 y última reforma el 25 de octubre de 2023, señala que la Estructura Orgánica de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey es la siguiente:

I. Consejo de Administración;
II. Dirección General;
III. Dirección Adjunta;
IV. Dirección de Ingeniería;
V. Dirección de Operaciones;
VI. Dirección de Saneamiento;
VII. Dirección de Tecnologías e Innovación;
VIII. Dirección Jurídica;
IX. Dirección de Administración;
X. Dirección de Finanzas;
XI. Dirección de Recursos Humanos;
XII. Dirección Comercial;
XIII. Coordinación de Calidad del Agua;
XIV. Coordinación de Gestión Estratégica;
XV. Coordinación de Planeación Hídrica;

XVI. Coordinación Ejecutiva; y,
XVII. Coordinación de Auditoría Interna.

En la revisión realizada al Reglamento Interior se detectó que no existe una Unidad Administrativa única para producir los servicios necesarios en la ejecución de los Componentes. Sin embargo, el Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos del Ente Público señala con precisión la forma ordenada y sistemática quién, qué, dónde, cuándo y para qué han de realizarse cada una de las acciones necesarias para generar los Componentes. En la Tabla No. 10 se muestran los Componentes del Propósito de la MIR del Programa. Con relación a generación del Componente C1. *Medidores instalados*, se tienen los siguientes procedimientos:

- PR-COM-AC-01. Gestión de servicios (contratación). El objetivo de este procedimiento es *Ejecutar las actividades necesarias para celebrar el Contrato de Servicios de agua potable y/o drenaje sanitario entre el Ciudadano y Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. Comprende desde la Solicitud de Servicio por parte del Ciudadano, así como la verificación de requisitos y consideraciones, hasta el alta del Contrato de Servicios, realización de cobros aplicables, generación y seguimiento del Aviso de Servicio correspondiente*.
- PR-COM-CT-02. Gestión y control de medidores. El objetivo de este procedimiento es *Gestionar y controlar el manejo de medidores requeridos para la atención de los Avisos SAP[14] comerciales correspondientes. Comprende desde el retiro de medidor en campo y la solicitud de medidores, hasta la devolución de los aparatos al Departamento de Medidores*.
- PR-COM-RC-03. Brigadas de contratación. El objetivo de este procedimiento es *Implementar programas masivos de regularización de usuarios de forma periódica, sistemática e independiente, mediante la contratación de los servicios de agua potable y drenaje sanitario. Comprende desde el análisis y detección de zonas geográficas que concentren un alto número de predios irregulares, hasta la implementación de las campañas de regularización y contratación*.
- PR-OPR-DI-01. Órdenes de servicio de nuevas instalaciones, mantenimiento y reclamos operativos. El objetivo de este procedimiento es *Atender cada uno de los trabajos de campo que son generados por los distintos medios, en el menor tiempo posible, cumpliendo con las condiciones operativas requeridas por Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. Comprende desde que se generan las órdenes de servicio de nuevas instalaciones, mantenimiento y reclamos operativos requeridos correspondientes a cada área hasta que son*

14 SAP: System Applications and Products in Data Processing.

cerradas administrativamente. Aplicando lo anterior en Área Metropolitana y Municipios no Metropolitanos.

- PR-COM-CL-02. Gestión de lecturas inverosímiles. Este procedimiento es para *Realizar las actividades necesarias para la revisión y resolución de lecturas inverosímiles en el Sistema Comercial en Uso. Comprende desde la revisión de las lecturas inverosímiles generadas por el Sistema Comercial en Uso hasta la resolución de las mismas.*

Tabla No. 10 Componentes del Propósito de la MIR.
E248 Suministro de agua potable.

Nivel de la MIR	Objetivo	Componentes		Supuestos (C-P)
Propósito	Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad.	**C1.**	C1. Medidores Instalados.	Que el usuario genere a través de las oficinas de agua y drenaje la adquisición de contrato.
		C2.	C2. Agua potable facturada.	Contar con fuentes de suministro con niveles óptimos, así como tener en buenas condiciones de operación la redes de distribución.
		C3.	C3. Fugas atendidas.	Los usuarios reportan las fugas en los canales oficiales.

Fuente: Elaboración propia con base en el Anexo 1.

Para la generación del Componente C2. *Agua potable facturada*, se tienen los siguientes procedimientos:

- PR-COM-AC-03. Gestión de cobro. El objetivo de este procedimiento es *Recibir y atender a los Usuarios para el cobro de sus facturas, anticipos, celebración o liquidación anticipada de acuerdos de pago, así como el registro de los ingresos no comerciales. Comprende desde la identificación del tipo de pago a realizar por el Usuario, hasta la generación del comprobante del cobro gestionado.*
- PR-COM-CL-01. Gestión de lecturas. El objetivo de este procedimiento es *Planear y ejecutar la toma de lecturas reflejada en los aparatos medidores de agua potable , a través de los distintos métodos de medición autorizados. El procedimiento cubre desde la elaboración del calendario mensual de lectura, hasta la transmisión de resultados de lecturas en el Sistema Comercial en uso*.

- PR-COM-CL-03. Reparto de facturas de servicio. El objetivo de este procedimiento es la *Distribución de las facturas de servicio no domiciliadas de los Usuarios. Comprende desde la recepción de las facturas de servicio hasta la entrega y verificación de reparto de las facturas de servicio por las Oficinas Comerciales*.
- PR-COM-JF-01. Impresión y Entrega de Facturas. Este procedimiento es para *Imprimir y entregar las facturas en estado "Generado". Comprende desde la recepción de aviso de facturas del día, hasta su entrega a la oficina correspondiente, incluyendo la impresión y empaquetado de las mismas*.
- PR-OPR-DI-05. Incorporación de nueva infraestructura de agua. Con este procedimiento se *Atienden y resuelven las solicitudes de incorporación de nueva infraestructura de agua al Sistema de Distribución de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. Aplica desde las solicitudes para conectar o incorporar nueva infraestructura a la red de distribución de obras terminadas por el área de Ingeniería de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, desde la recepción de las solicitudes hasta la notificación de su incorporación*.
- PR-OPR-PR-11. Operación del área de macromedición de flujos y niveles de tanques. Este procedimiento es para *Proporcionar, mantener y revisar los medios necesarios para la cuantificación oportuna y confiable de parámetros hidráulicos como flujo y nivel de tanques, así como cubrir las solicitudes de nuevos puntos de medición en los sistemas de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. Comprende desde la solicitud, instalación, mantenimiento, reparación, verificación de los instrumentos de medición de flujo y nivel hasta incluirlos en el programa de recorridos*.
- PR-OPR-PR-04. Manejo de agua potable en el anillo de transferencia. El objetivo de este procedimiento es *Suministrar a la red de distribución el agua potable en la cantidad y calidad solicitada de acuerdo a los requisitos operativos establecidos por la Dirección de Operaciones en el catálogo CT-OPR-DO-09, a través de las estaciones de bombeo del Anillo de Transferencia para cumplir con el abasto para el Área Metropolitana de Monterrey. Abarca desde la llegada de agua potable de las diversas fuentes de abastecimiento (pozos y plantas potabilizadoras) hasta la salida de las estaciones de Bombeo del Anillo de Transferencia, hacia la red de distribución y tanques secundarios*.
- PR-OPR-PR-08. Revisión y mantenimiento de instalaciones de bombeo. El objetivo del procedimiento es *Mantener el bombeo de agua potable a través de la red de distribución en la cantidad solicitada y con la calidad normativa del diario oficial (NOM-127-SSA1-2021) para el cumplimiento del abasto a las zonas del área metropolitana y municipios no metropolitanos,*

así como de revisar y aplicar el programa de mantenimientos preventivos para mantener en condiciones operativas las instalaciones y equipos. Comprende desde la asignación de actividades a cuadrillas, detección de necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo ya sea interno o externo de los equipos eléctricos, mecánicos e hidráulicos, hasta que se concluye la revisión, mantenimiento preventivo o correctivo dejando evidencia de ello.

Para la generación del Componente C3. *Fugas atendidas*, se tienen los siguientes procedimientos:

- PR-GRL-CC-23. Atención Telefónica a Servicios Administrativos. Este procedimiento es para *Recibir las llamadas de los Clientes y atenderlas, ya sea proporcionando la información solicitada o registrando el reclamo correspondiente en el Sistema Open SGC. Este procedimiento abarca desde que se recibe la llamada, hasta proporcionar la información correspondiente al Cliente o el número de orden de servicio generado en el Sistema Open SGC, en su caso*.
- PR-GRL-CC-21. Atención a reportes en plataformas digitales. Este procedimiento es para *Brindar atención y cubrir las necesidades de los Usuarios que nos contacten por las distintas plataformas digitales. (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, Chat site web). Abarca desde la atención, seguimiento y solución a cada una de las dudas y/o reportes de los Usuarios*.
- PR-GRL-CC-24. Recepción de reportes de fallas y quejas. El procedimiento es para *Brindar un servicio al Cliente al recibir y registrar los reportes por falta de agua, fallas y quejas los cuales se reciben vía telefónica. Comprende desde la recepción del reporte por parte del Cliente hasta la normalización o solución del mismo*.
- PR-OPR-DI-07. Detección de fugas. Con este procedimiento se *atienden las solicitudes de las áreas operativas para la detección de fugas en la red de distribución de agua potable. El proceso abarca desde que se solicita la detección de fugas en la infraestructura de SADM hasta el cierre de las Órdenes de Servicio de Reparación de las mismas*.

Los procedimientos anteriores muestran que de acuerdo con las atribuciones establecidas en el Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos, documento normativo oficial equivalente de la Unidades Administrativas responsables de los Componente, éstas producen los servicios necesarios en la ejecución del Componente.

Por otra parte, los supuestos de los tres Componentes están establecidos de manera correcta y la producción de los Componentes, junto con sus supuestos, generan el cumplimiento del objetivo de Propósito del Programa, es decir que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*.

b) Están redactados como resultados logrados y cumplen con lo que se establece en el Manual de Operación del PbR–SED y en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP.

De acuerdo con el esquema ilustrado en la figura de arriba, la redacción de los Componentes del Programa debe seguir la siguiente estructura: *Producto o servicio terminado + verbo en participio pasado*. Con base en esto se analizó cada uno de los Componentes y se encontró que la sintaxis de los Componentes C1 y C3 no es consistente con la estructura señalada porque no se describe de manera correcta el producto o servicio terminado. Por ello se propone que la redacción de éstos sea:

C1. *Medidores de agua potable instalados*.

C3. *Fugas de agua potable atendidas*.

c) Los supuestos de Componente a Propósito (C-P)[15] son factores externos claramente identificados que pueden afectar de manera directa el desempeño del Programa, se vinculan de manera adecuada al nivel de desempeño correspondiente y están redactados en positivo, es decir, se describe lo que se desearía que pasara.

Los supuestos de Componente a Propósito, conforme a la Tabla No. 10, son los siguientes:

C1. *Que el usuario genere a través de las oficinas de agua y drenaje la adquisición de contrato.*

C2. Contar con fuentes de suministro con niveles óptimos, así como tener en buenas condiciones de operación la redes de distribución.

C3. Los usuarios reportan las fugas en los canales oficiales.

En todos los casos los supuestos corresponden a factores ajenos al Ente Público responsable de la ejecución del Programa. Sin embargo, el supuesto del Componente C2 mezcla un factor externo con uno interno. Esto es, los niveles óptimos de las fuentes de suministro corresponden a un factor externo determinado por las condiciones meteorológicas, sin embargo, las condiciones de operación de la

15 Los supuestos a nivel Componente deben reflejar situaciones (factores) externas que asumimos deben ocurrir con el objeto de que se logre el Propósito del Programa, una vez que los Componentes han sido generados.

red de distribución, buenas o malas, es un asunto que corresponde a Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. En el caso de los Componentes C1 y C2, si bien están correctamente establecidos, se puede mejorar su redacción, por ello se propone la siguiente redacción:

C1. *El usuario de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey realiza la contratación de servicios de agua potable*.

C2. *Las fuentes de suministro de agua potable se encuentran en niveles óptimos*.

C3. *Los usuarios de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey reportan las fugas de agua en los canales oficiales*.

Por lo anterior se recomienda revisar y, en su caso, modificar la redacción de los supuestos a nivel Componentes.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Redactar los Componentes del Propósito del Programa de acuerdo con lo señalado en la Tabla No. 8b. del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Redactar los supuestos de los Componentes del Programa conforme a lo que se indica en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.

Pregunta Metodológica No. 7

¿El Propósito definido en la Matriz de Indicadores para Resultados cumple con las características técnicas de la Metodología de Marco Lógico?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

El Propósito de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa tiene las siguientes características:

a) Es la consecuencia directa (situación deseada) que se espera con el resultado de los Componentes, las Actividades y los Supuestos (A-C y C-P).

El Componente C1. *Medidores Instalados* tiene las siguientes cuatro Actividades[16]:

A1C1. *Contratación de agua potable* (Que el usuario genere a través de las oficinas de agua y drenaje la contratación del servicio de agua potable).

A2C1. *Verificación de solicitud de medidor* (Las condiciones meteorológicas y el usuario favorecen la atención y solución de los reportes).

A3C1. *Asignación de personal para reportes* (Tener una plantilla completa y equipo necesario para la efectuación de reportes extraordinarios).

A4C1. *Detección de anomalías de lecturas* (Que el medidor este en zonas visibles y en buenas condiciones para la correcta lectura programada).

Los supuestos de las Actividades A1C1 y A3C1 están correctamente establecidos, sin embargo los supuestos de las Actividades A2C1 y A4C1 están incompletos, porque en ambos casos es necesario que se cuente con el personal y los recursos materiales necesarios para realizar dichas actividades. Por ello se sugieren los siguientes supuestos[17]:

A2C1. *Se cuenta con la plantilla de personal y los recursos materiales suficientes para realizar la verificación de solicitud de medidor y las condiciones meteorológicas y el usuario favorecen la atención y solución de los reportes*.

16 En paréntesis se señala el supuesto de la Actividad.
17 En paréntesis se señala el supuesto de la Actividad.

A4C1. *Se cuenta con personal y el equipo necesario para detección de anomalías de lecturas y el medidor está en una zona visible y en buenas condiciones para realizar la lectura programada.*

El Componente C2. *Agua potable facturada* cuenta con las siguientes seis Actividades[18]:

A1C2. *Realización de avance físico de obra* (El contratista cumple con las fechas establecidas en el cronograma).

A2C2. *Renovación y/o reparación de las instalaciones e infraestructura de agua potable* (Las condiciones meteorológicas son óptimas).

A3C2. *Incorporación de infraestructura de red de agua potable* (Las condiciones meteorológicas son óptimas).

A4C2. *Instalación de macromedidores* (Las condiciones meteorológicas son óptimas).

A5C2. *Extracción de agua potable* (Contar con el recurso hídrico suficiente almacenado).

A6C2. *Realización de mantenimiento en tanques* (Las condiciones meteorológicas son óptimas y el tanque cuenta con vida útil).

De la revisión a los supuestos de las Actividades del Componente C2 se detecta éstos no incorporan los riesgos financieros e institucionales, por ello se proponen los siguientes:

A1C2. *Se cuenta con el personal suficiente para supervisar el avance físico de las obras y los contratistas cumplen con las fechas establecidas en los cronogramas de los contratos*.

A2C2. *Se tienen los recursos financieros y humanos para realizar la renovación y/o reparación de las instalaciones e infraestructura de agua potable y las condiciones meteorológicas son óptimas*.

A3C2. *Se tienen los recursos financieros para incorporar infraestructura de red de agua potable y las condiciones meteorológicas son óptimas*.

A4C2. *Se cuenta con el personal y recursos financieros suficientes para la instalación de macromedidores y las condiciones meteorológicas son óptimas*.

A5C2. *Se tienen los recursos humanos y materiales para realizar la extracción de agua potable y se cuenta con el recurso hídrico suficiente almacenado*.

A6C2. *Se tienen los recursos humanos y financieros suficientes para realizar el mantenimiento en tanques y las condiciones meteorológicas son óptimas*.

18 En paréntesis se señala el supuesto de la Actividad.

Para la producción del Componente C3. *Fugas atendidas* se tienen las siguientes tres Actividades[19]:

A1C3. *Atención de llamadas* (Los usuarios reportan las fugas en los canales oficiales).

A2C3. *Detección de fugas no visibles* (Las condiciones meteorológicas son óptimas y la infraestructura cuenta con vida útil).

A3C3. *Asignación de personal operativo para la atención a reportes* (Los usuarios reportan las fugas en los canales oficiales).

De la revisión a los supuestos de las Actividades del Componente C3 se detecta que no incorporan los riesgos financieros e institucionales que pueden afectar su realización, por lo que se proponen los siguientes:

A1C3. *Se cuenta con el personal y la infraestructura tecnológica suficiente para la atención de llamadas y los usuarios reportan las fugas en los canales oficiales de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey*.

A2C3. *Se tiene el personal, recursos materiales y financieros suficientes para realizar la detección de fugas no visibles*.

A3C3. *Se tiene el personal operativo suficiente para atender los reportes de fugas reportadas por los usuarios de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.*

En el caso de los supuestos de los Componentes, en la respuesta al inciso c) de la Pregunta Metodológica No. 6 se estableció que el supuesto del Componente C2 no es correcto y que la redacción de los supuestos C1 y C3 puede mejorarse. Por consiguiente, al no tenerse las condiciones necesarias (supuestos) para realizar la mayoría de las Actividades ni el Componente C2, tampoco podría generarse la situación deseada.

b) Incluye un solo objetivo (Objetivo del Programa).

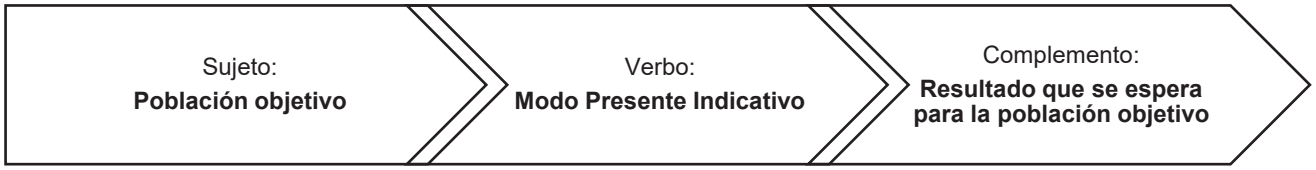
La Tabla No. 11 muestra el Propósito de la MIR del Programa. Como ahí se pude apreciar, sólo se especifica un objetivo del Programa, el cual consiste en que *Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad*. Por ello se concluye que sí se satisface lo solicitado en este inciso de la Pregunta Metodológica.

19 En paréntesis se señala el supuesto de la Actividad.

Tabla No. 11 Propósito de la MIR E248 Suministro de agua potable.				
Nivel de la MIR	**Objetivo**	**Nivel de la MIR**	**Objetivo**	**Supuestos (P-F)**
Fin	Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad.	**Propósito**	Los habitantes del estado de Nuevo León cuentan con agua potable con calidad.	Verificación de parámetros de agua potable conforme a lo requerido dentro de la NOM-179-SSA1-1998/2020.

Fuente: Elaboración propia con base en la MIR del Programa (Anexo 1).

c) Está claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción y cumplen con lo que se establece en el Manual de Operación del PbR–SED y en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP.



De acuerdo con el diagrama de la figura arriba ilustrada, la estructura metodológica para la correcta redacción del objetivo del Propósito del Programa que se indica en la MIR es *Sujeto* (población objetivo) + *Verbo* (en modo presente indicativo) + *Complemento* (resultado que se espera para la población objetivo). En el caso del Programa que nos ocupa tenemos lo siguiente:

Sujeto: *Los habitantes del estado de Nuevo León*.

Verbo: *Cuentan*.

Complemento: *Con agua potable con calidad*.

El análisis anterior revela que el Propósito de la MIR del Programa sí está claramente especificado y cumple con la sintaxis que se indica en el Manual para la Operación del PbR–SED y en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP.

d) Los supuestos de Propósito (P-F) son factores externos claramente identificados que pueden afectar de manera directa el desempeño del Programa, se vinculan de manera adecuada al nivel de desempeño correspondiente y están redactados en positivo, es decir, se describe lo que se desearía que pasara.

El supuesto a nivel Propósito (P-F) es que *Verificación de parámetros de agua potable conforme a lo requerido dentro de la NOM-179-SSA1-1998/2020*. Como se puede observar, la verificación de la calidad del agua es una actividad que realiza el personal de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, de hecho el Ente Público cuenta con un procedimiento para este fin (PR-OPR-PR-05. Medición de la calidad del agua para uso y consumo humano), por ello se propone que el supuesto de Propósito a Fin sea *La calidad del agua potable cumple con los parámetros establecidos en la NOM-179-SSA1-1998/2020 Agua para Uso y Consumo Humano, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de octubre de 2020*.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Establecer los supuestos de las Actividades y del Propósito del Programa conforme a lo señalado en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.

Pregunta Metodológica No. 8

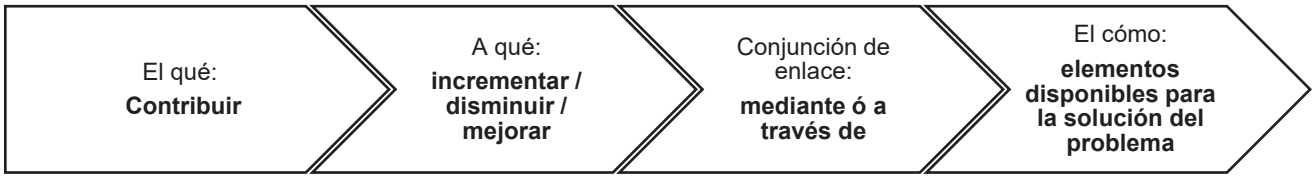
¿El Fin definido en la Matriz de Indicadores para Resultados cumple con las características técnicas de la Metodología de Marco Lógico?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

El Fin de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) tiene las siguientes características:

a) Incluye un solo objetivo y está claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción y cumplen con lo que se establece en el Manual de Operación del PbR–SED y en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP.



El Fin señalado en la MIR del Programa es *Contribuir a mantener el suministro de agua potable en la población de Nuevo León, a través de la suficiencia de infraestructura y del cumplimiento de parámetros de calidad*, el cual incluye un solo objetivo. Como se puede observar, su sintaxis sí cumple con lo señalado en el Apartado 3 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación de PbR–SED, así como con lo establecido en la Guía para para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP. Sin embargo, se recomienda reestructurar su redacción de la siguiente manera: *Contribuir a incrementar la cobertura de agua potable mediante infraestructura de distribución suficiente y eficiente*. No obstante, la redacción final del FIN de la MIR del Programa estará en función de la correcta definición del árbol de problemas.

b) Está vinculado con algún objetivo estratégico perteneciente a un Programa Sectorial, Institucional o Especial.

De acuerdo con la Ficha Técnica de Indicadores 2023, el Programa E248 Suministro de agua potable está vinculado al *Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027*, específicamente al Objetivo *Garantizar el suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento que requiere la*

población de Nuevo León. Sin embargo, como se indicó en la respuesta al inciso d) a la Pregunta Metodológica No. 5, dicho objetivo no se localizó en el documento referido, por lo que se recomienda que se realice la alineación correcta del Programa al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027, esto es al Objetivo 8. Asegurar el abastecimiento sustentable del agua potable para la población y a la Estrategia 8.3 Asegurar el suministro de agua potable en el estado.

c) Los supuestos de FIN (SF), son factores externos claramente identificados que pueden afectar de manera directa el desempeño del Programa, y se vinculan de manera adecuada al nivel de desempeño correspondiente y están redactados en positivo, es decir, describen lo que se desearía que pasara.

Los supuestos establecidos para el Fin señalado en la MIR del Programa son *Contar con el recurso hídrico suficiente almacenado* (ver Anexo 1). El riesgo señalado en el supuesto corresponde a un factor externo a Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, está redactado en positivo, afectan de manera directa el desempeño del Programa y describe de manera clara lo que se desearía que pasara, por lo que sí está claramente identificado y se vincula de manera adecuada a este nivel de desempeño.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Reestructurar la redacción del Fin señalado en la MIR del Programa de acuerdo con lo señalado en el Apartado 3 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Señalar de manera correcta en la Ficha Técnica de Indicadores, la alineación del Programa al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027.

Pregunta Metodológica No. 9

¿El Programa cuenta con un conjunto de Objetivos – Indicadores - Medios de verificación, con el que se puede validar la lógica causal horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) Los indicadores de desempeño de acuerdo al análisis CREMAA, son claros, relevantes, económicos, monitoreables, adecuados y en su caso, tienen aporte marginal.

La Tabla No 12 muestra el análisis CREMAA realizado a los indicadores de desempeño de la MIR del Programa *E248 Suministro de agua potable*. Ninguno de los cinco indicadores de desempeño analizados es Claro, Relevante, Económico, Monitoreable y Adecuado. El indicador a nivel Fin no es claro ya que el resumen narrativo apunta a mantener un suministro, el cual se mide en litros o metros cúbicos, mientras que su indicador y fórmula tratan de cobertura, la cual se mide en porcentaje, se propone que el nombre del indicador sea *Cobertura anual del servicio de agua potable en el estado* y que su método de cálculo especifique que se refiere al año *t*. El indicador a nivel Propósito no es claro ya que su fórmula indica que mide los parámetros que cumplen con los estándares de calidad del agua potable, por lo que se sugiere que su nombre sea *Porcentaje de parámetros que cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas de calidad del agua potable*; también se recomienda que se especifique que se refiere al año *t*. El indicador del Componente C1 no es claro porque no existe relación entre su nombre y método de cálculo: tampoco es adecuado ya que no especifica la temporalidad de medición. La misma situación se observa en los indicadores de los Componentes C2 y C3. Por ello se proponen los siguientes nombres:

C1. *Porcentaje de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual*.

C2. *Eficiencia física de la red de distribución de agua potable al trimestre actual*.

C3. *Porcentaje de fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual*.

Los indicadores de los tres componentes no son adecuados porque sus métodos de cálculo no son correctos, al no especificar la frecuencia de medición, por lo que se sugieren las siguientes fórmulas:

C1. *(Número de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma al trimestre i del año t / Reportes totales de instalación de medidor al trimestre i del año t) * 100*.

C2. *(Metros cúbicos de agua potable facturada al trimestre i del año t / Metros cúbicos de agua potable suministrado al trimestre i del año t) * 100*.

C3. *(Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma al trimestre i del año t/ Total de reportes de fugas en agua potable recibidos al trimestre i del año t) * 100*.

Tabla No. 12 Análisis CREMAA de los Indicadores de la MIR. E248 Suministro de agua potable.

Nivel de la MIR	Objetivo / Indicador	Método de Cálculo	C	R	E	M	A	A_M	Puntaje	Se valida	
										Sí	No
Fin	CONTRIBUIR A MANTENER EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN, A TRAVÉS DE LA SUFICIENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DEL CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD. ***INDICADOR:*** PORCENTAJE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	Número de habitantes que cuentan con servicio de agua potable / Total de habitantes en el estado de Nuevo León) * 100	0	1	1	1	1	-	4		No
Propósito	LOS HABITANTES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN CUENTAN CON AGUA POTABLE CON CALIDAD. ***INDICADOR:*** PORCENTAJE DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE.	(Parámetros en cumplimiento de agua potable / Total de parámetros analizados en agua potable) * 100	0	1	1	1	1	-	4		No

Tabla No. 12 Análisis CREMAA de los Indicadores de la MIR. E248 Suministro de agua potable.												
Nivel de la MIR	**Objetivo / Indicador**	**Método de Cálculo**	**C**	**R**	**E**	**M**	**A**	**A_M**	**Puntaje**	**Se valida**	
										Sí	**No**
Componentes											
C1.	MEDIDORES INSTALADOS. ***INDICADOR:*** PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDOR.	(Número de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma / Reportes totales de instalación de medidor) * 100	0	1	1	1	0	-	3		**No**
C2.	AGUA POTABLE FACTURADA. ***INDICADOR:*** PORCENTAJE DE EFICIENCIA FÍSICA.	(Metros cúbicos de agua potable facturada / Metros cúbicos de agua potable suministrado) * 100	0	1	1	1	0	-	3		**No**
C3.	FUGAS ATENDIDAS. ***INDICADOR:*** PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO A FUGAS DE AGUA POTABLE.	(Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma / Total de reportes de fugas en agua potable recibidos) * 100	0	1	1	1	0	-	3		**No**

Claros (C): los indicadores son precisos e inequívocos.
Relevantes (R): los indicadores están directamente relacionados con los objetivos del Programa.
Económicos (E): el indicador debe estar disponible a un costo razonable.
Monitoreables (M): existe claridad y validación de los medios de verificación de las variables que integran los indicadores, así como del método de cálculo.
Adecuados (A): los indicadores aportan una base suficiente para emitir un juicio sobre el desempeño del Programa en el Ente Público evaluado.
Aporte marginal (AM): en el caso de que exista más de un indicador para medir el desempeño en determinado nivel de objetivo, el indicador debe proveer información adicional en comparación con los otros indicadores propuestos.
Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la MIR del Programa (Anexo 1) y de la Ficha Técnica de Indicadores del Programa.

b) Los indicadores permiten medir de manera directa o indirecta el objetivo del nivel de desempeño correspondiente.

La Tabla No. 13 muestra el tipo de medición de los Indicadores de Desempeño y sus Medios de Verificación. Ahí se observa que los cinco indicadores analizados (Fin, Propósito y tres Componentes) miden de manera directa el nivel de Objetivo de la MIR del Programa en cada uno de sus niveles de desempeño y que, además, sus medios de verificación son los adecuados para realizar el su cálculo.

Tabla No. 13 Tipo de medición de los Indicadores de Desempeño y sus Medios de Verificación. E248 Suministro de agua potable.

Nivel de Desempeño	Indicador	¿El indicador de desempeño mide directa o indirectamente el Objetivo de la MIR?	¿Los Medios de Verificación son los adecuados para realizar el cálculo del indicador?
Fin	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable.	Directa	Sí
Propósito	Porcentaje de calidad del agua potable.	Directa	Sí
Componentes	C1. Porcentaje de atención a reportes de nuevas instalaciones de medidor.	Directa	Sí
	C2. Porcentaje de eficiencia física.	Directa	Sí
	C3.Porcentaje de atención a reportes de servicio a fugas de agua potable.	Directa	Sí

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del Anexo 1 y de la Ficha Técnica de Indicadores del Programa.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Redactar los nombres de los indicadores de desempeño del Programa de manera que cumplan con los Criterios CREMAA identificados en el Apartado 8 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Adecuar los métodos de cálculo de los indicadores de desempeño de los tres Componentes del Programa de forma tal que sean consistentes con el nombre de su indicador.

Pregunta Metodológica No. 10

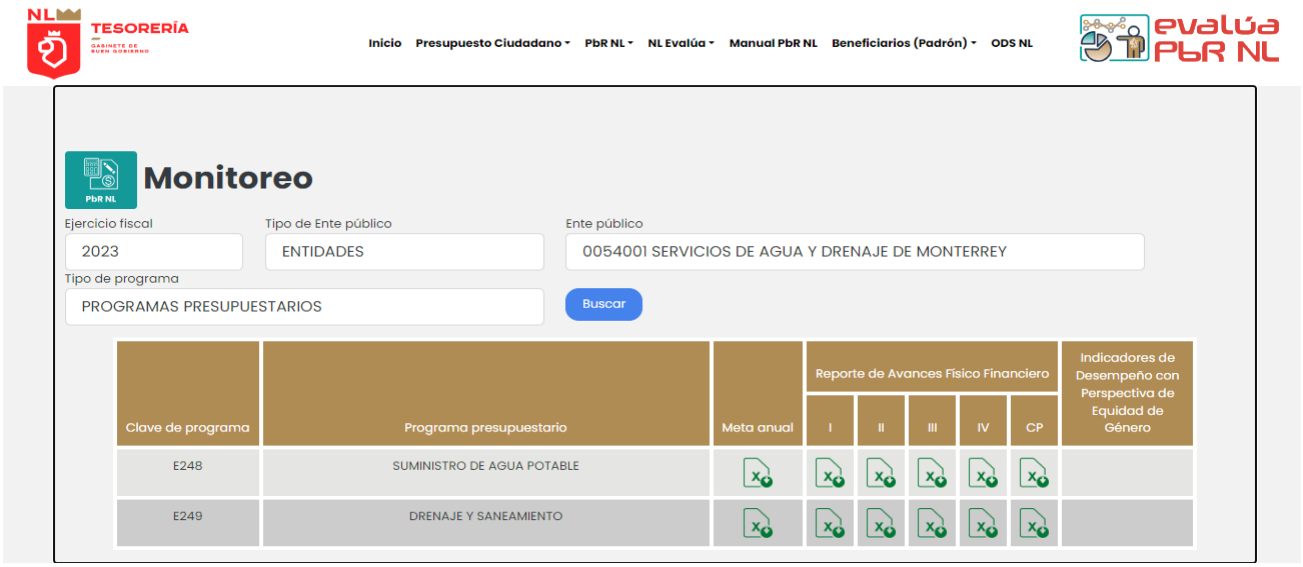
¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa cuenta con instrumentos de monitoreo y/o reportes para documentar de manera periódica los resultados del Programa?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) Los indicadores de desempeño se reportan en una plataforma informática o en un portal de internet en materia de Presupuesto basado en Resultados y están disponibles para consulta pública a menos de tres clics.

Los indicadores de desempeño del Programa se reportan en el portal de internet en materia de Presupuesto basado en Resultados (https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/monitoreo/), los cuales sí están disponibles para consulta pública a menos de tres clics, tal y como se muestra en la siguiente imagen.



En el portal Evalúa PbR Nuevo León se localiza la meta anual de cada uno de los indicadores de desempeño de la MIR del Programa, el Reporte de Avance Físico Financiero (RAFFI) trimestral para cada uno de los cuatro trimestres del ejercicio fiscal 2023 así como el cierre definitivo para la Cuenta Pública. La siguiente imagen muestra el RAFFI correspondiente a la Cuenta Pública del ejercicio fiscal referido.

GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2023

INSTITUCIÓN:	SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (SADM)
NOMBRE DEL PROGRAMA:	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE
EJE DEL PED:	GENERACIÓN DE RIQUEZA SOSTENIBLE
TEMA:	AGUA: RECURSO INVALUABLE
OBJETIVO:	GARANTIZAR EL SUMINISTRO SOSTENIBLE DE AGUA POTABLE Y SUFICIENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE CONDUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SANITARIA, BAJO UNA PERSPECTIVA DE DISMINUCIÓN DE CONSUMO, ASÍ COMO LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.
ESTRATEGIA:	IMPLEMENTAR ACCIONES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL AGUA Y LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS.
LÍNEAS DE ACCIÓN:	EFECTUAR ACCIONES PARA LA REGULACIÓN Y LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL AGUA.
BENEFICIARIO (PO/AE):	USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	12,834,160,179			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	1,955,311,961	9,920,555,574	14,134,468,336	17,983,108,607
PORCENTAJE	15.24	77.30	110.13	140.12

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:	E248
CP CONAC "Modalidad":	E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2023

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES: INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2023	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO AÑO 2022	2023	2024	2025	2026	2027	MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
FIN	CONTRIBUIR A MANTENER EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN, A TRAVÉS DE LA SUFICIENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DEL CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD	PORCENTAJE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	(NÚMERO DE HABITANTES QUE CUENTAN CON SERVICIO DE AGUA POTABLE/TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100	ANUAL	99.68	99.66	99.24	99.24					REPORTE DE DATOS EN SÍNTESIS EJECUTIVA / COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS	CONTAR CON EL RECURSO HÍDRICO SUFICIENTE ALMACENADO
PROPÓSITO	LOS HABITANTES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN CUENTAN CON AGUA POTABLE CON CALIDAD.	PORCENTAJE DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE	(PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE AGUA POTABLE/TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS EN AGUA POTABLE) * 100	ANUAL	80.00	99.00	98.00	98.59					CAPTURA DE DATOS DE PARÁMETROS EN LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA EN USO / COORDINACIÓN DE CALIDAD DEL AGUA	VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE AGUA POTABLE CONFORME A LO REQUERIDO DENTRO DE LA NOM-179-SSA1-1998/2020

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES: INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO SEMESTRE I	SEMESTRE II	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
COMPONENTES	C1. MEDIDORES INSTALADOS	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDOR	(NÚMERO DE REPORTES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA / REPORTES TOTALES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR) * 100	TRIMESTRAL	80.00	0.00			68.23	78.34	80.63	82.16	REGISTRO DEL TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS PARA INSTALACIÓN DE MEDIDOR/ DIRECCIÓN COMERCIAL	QUE EL USUARIO GENERE A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE AGUA Y DRENAJE LA ADQUISICIÓN DE CONTRATO
									METAS					
									80.00	80.00	80.00	80.00		
	C2. AGUA POTABLE FACTURADA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA FÍSICA	(METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADA/METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100	TRIMESTRAL	62.00	57.16			58.90	60.61	47.55	55.84	REGISTRO DE METROS CÚBICOS FACTURADOS / DIRECCIÓN COMERCIAL REGISTRO DE EXTRACCIÓN DE METROS CÚBICOS DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	CONTAR CON FUENTES DE SUMINISTRO CON NIVELES ÓPTIMOS, ASÍ COMO TENER EN BUENAS CONDICIONES DE OPERACIÓN LA REDES DE DISTRIBUCIÓN
									METAS					
									60.00	60.60	61.20	62.00		
	C3. FUGAS ATENDIDAS	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO A FUGAS DE AGUA POTABLE	(NÚMERO DE REPORTES DE FUGAS EN AGUA POTABLE ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA /TOTAL DE REPORTES DE FUGAS EN AGUA POTABLE RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	94.00	98.00			99.89	98.55	98.58	98.53	REGISTRO DEL TOTAL DE REPORTES DE FUGAS RECIBIDOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES
									METAS					
									94.00	94.00	94.00	94.00		
C1. MEDIDORES INSTALADOS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C1. CONTRATACIÓN DE AGUA POTABLE	TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE	((USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T - USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T-1)/USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T-1) * 100	TRIMESTRAL	3.09	3.09			0.26	1.54	2.01	2.01	REGISTRO DE DATOS SAP / DIRECCIÓN COMERCIAL	QUE EL USUARIO GENERE A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE AGUA Y DRENAJE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.
									METAS					
									0.79	1.55	2.30	3.09		
	A2C1. VERIFICACIÓN DE SOLICITUD DE MEDIDOR.	PORCENTAJE EN TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE MEDIDORES	(SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN ATENDIDAS/TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			0.00	100.00	100.00	100.00	REGISTRO DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS PARA VERIFICACIÓN DE MEDIDORES / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A3C1. ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA REPORTES.	PORCENTAJE DE PERSONAL DE CAMPO ASIGNADO	(TOTAL DE PERSONAL DE CAMPO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES / TOTAL DE PERSONAL REQUERIDO PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES) * 100	TRIMESTRAL	90.00	0.00			62.50	88.89	93.33	93.33	REGISTRO DE PLANTILLA CUBIERTA / DIRECCIÓN COMERCIAL.	TENER UNA PLANTILLA COMPLETA Y EQUIPO NECESARIO PARA LA EFECTUACIÓN DE REPORTES EXTRAORDINARIOS.
									METAS					
									90.00	90.00	90.00	90.00		
	A4C1. DETECCIÓN DE ANOMALÍAS DE LECTURAS	PORCENTAJE DE ANOMALÍAS EN LECTURAS DE MEDIDOR	(TOTAL DE ANOMALÍAS DETECTADAS/TOTAL DE LECTURAS REALIZADAS) * 100	TRIMESTRAL	1.00	0.91			1.70	1.60	1.63	1.67	REGISTRO DEL TOTAL DE ANOMALÍAS DETECTADAS A TRAVÉS DE LA LECTURA DE MEDIDOR / DIRECCIÓN COMERCIAL	QUE EL MEDIDOR ESTE EN ZONAS VISIBLES Y EN BUENAS CONDICIONES PARA LA CORRECTA LECTURA PROGRAMADA.
									METAS					
									1.00	1.00	1.00	1.00		
C2. AGUA POTABLE FACTURADA														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. REALIZACIÓN DE AVANCE FÍSICO DE OBRA.	PORCENTAJE DE AVANCE DE OBRA EN CONTRATO	(PORCENTAJE PROMEDIO DE AVANCE FÍSICO DE OBRA /PORCENTAJE PROMEDIO DE PROGRAMACIÓN DE OBRA) * 100	TRIMESTRAL	85.00	80.00			90.00	91.00	90.00	90.00	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LAS OBRAS EN CONTRATO / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	EL CONTRATISTA CUMPLE CON LAS FECHAS ESTABLECIDAS EN EL CRONOGRAMA.
									METAS					
									82.00	83.00	84.00	85.00		
	A2C2. RENOVACIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA POTABLE Y/O REPARADA	(KILÓMETROS RENOVADOS Y/O REPARADOS DE LA RED DE AGUA POTABLE/TOTAL DE KILÓMETROS DE LA RED DE AGUA POTABLE)*100	TRIMESTRAL	0.02	0.00			0.00	0.00	0.00	0.00	REGISTRO DE LÍNEAS INCORPORADAS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS
									METAS					
									0.00	0.00	0.00	0.02		
	A3C2. INCORPORACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE COBERTURA DE LOTES INCORPORADOS A LA RED DE AGUA POTABLE	(LOTES INCORPORADOS A LA RED DE AGUA POTABLE/TOTAL DE LOTES EN EL ESTADO) * 100	TRIMESTRAL	1.00	0.00			0.35	0.75	1.08	1.51	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE FACTIBILIDADES / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS
									METAS					
									0.25	0.50	0.75	1.00		
	A4C2. INSTALACIÓN DE MACROMEDIDORES	PORCENTAJE DE COBERTURA DE MACROMEDICIÓN	(MACROMEDIDORES INSTALADOS FUNCIONANDO/FUENTES DE ABASTECIMIENTO ACTIVAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	95.00			94.35	94.76	94.05	93.25	REPORTE DIARIO DE MACROMEDIDORES / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS
									METAS					
									90.00	91.00	94.00	100.00		
	A5C2. EXTRACCIÓN DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE CAPACIDAD DE SUMINISTRO	(LITROS POR SEGUNDO CON CAPACIDAD DE EXTRACCIÓN/LITROS POR SEGUNDO QUE DEMANDA LA POBLACIÓN) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			90.13	99.03	90.71	87.60	REGISTRO DE EXTRACCIÓN DE LITROS POR SEGUNDO DE AGUA POTABLE / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	CONTAR CON EL RECURSO HÍDRICO SUFICIENTE ALMACENADO
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A6C2. REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO EN TANQUES	PORCENTAJE NIVELES ÓPTIMOS EN TANQUES PRIMARIOS	(MANTENIMIENTOS REALIZADOS/MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	90.00			100.00	82.88	83.00	76.63	PROGRAMA DE MANTENIMIENTOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS Y EL TANQUE CUENTA CON VIDA ÚTIL
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
C3. FUGAS ATENDIDAS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. ATENCIÓN DE LLAMADAS	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS	(LLAMADAS ATENDIDAS / LLAMADAS RECIBIDAS)*100	TRIMESTRAL	59.15	58.00			61.72	59.37	61.98	62.93	REPORTES TELEFÓNICOS EN CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES
									METAS					
									58.00	58.00	58.00	59.15		
	A2C3. DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES	PORCENTAJE DE DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES	(FUGAS DETECTADAS POR CONCEPTO NO VISIBLES / TOTAL DE FUGAS) * 100	TRIMESTRAL	1.45	1.32			102.30	2.00	1.83	1.81	REGISTRO PARA DETECCIÓN DE FUGAS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS Y LA INFRAESTRUCTURA CUENTA CON VIDA ÚTIL
									METAS					
									1.45	1.45	1.45	1.45		
	A3C3. ASIGNACIÓN DE PERSONAL OPERATIVO PARA LA ATENCIÓN A REPORTES.	PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN	(TOTAL DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES / TOTAL DE PERSONAL EN PLANTILLA) * 100	TRIMESTRAL	80.00	76.00			100.00	89.51	67.97	84.21	BASE DE DATOS DE OPERACIÓN/ GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES
									METAS					
									80.00	80.00	80.00	80.00		

b) Los indicadores se publican en la Cuenta Pública (Trimestral y en el Cierre Definitivo Anual) del Ente Público responsable de la ejecución del Programa.

Los Reportes de Avance Físico Financiero 2023, trimestrales y de Cuenta Pública, no se incluyeron en la Cuenta Pública ni en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, por ello se recomienda que para cumplir con lo establecido en el artículo 47 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y en la fracción III de su artículo transitorio cuarto[20], así como al inciso b) del Numeral 6 del Acuerdo por el que se armoniza la estructura de las cuentas públicas emitido por el Consejo Nacional de Armonización Contable[21], éstos deberán publicarse en el apartado de "Información Programática" de la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales.

c) En los reportes para documentar los resultados del Programa, los indicadores cuentan con umbrales de mínimo – máximo que determinen el estatus de avance y cumplimiento de metas.

La Tabla No. 14 muestra los Umbrales de Cumplimiento de Metas 2023 del Programa a través de los Indicadores establecidos en su MIR. Ahí se observa que solo los indicadores del Propósito y del Componente C2 no mostraron un desempeño adecuado. En el primer caso el avance del indicador se ubica en el umbral de cumplimiento es crítico al alcanzar un valor de 123.2% con respecto a su meta[22]. En el segundo caso se tiene que el avance del indicador de desempeño con relación a la meta establecida es de 90.1%, lo que lo ubica en umbral de cumplimiento insuficiente[23].

Los reportes para documentar los resultados del Programa son conocidos por los involucrados en los procesos de gestión del Programa evaluado, ya que son los servidores públicos de la Dirección Comercial, de la Dirección de Operaciones, de la Coordinación de Planeación y Finanzas y de la Coordinación de Calidad del Agua los responsables de proveer de información y elaborar trimestral y anualmente el avance de los indicadores de desempeño para el Reporte de Avance Físico y Financiero del Programa.

20 https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCG.pdf.
21 https://www.conac.gob.mx/work/models/CONAC/normatividad/NOR_01_11_002.pdf.
22 Este avance crítico no necesariamente envía una mala señal sobre la calidad del agua consumida por los habitantes del estado de Nuevo León, ya que el monitoreo muestra que la calidad detectada es muy superior a la proyectada y muy similar a la Línea Base establecida en 2021.
23 La justificación con respecto al grado de cumplimiento es que se presentó una facturación y suministro de agua potable menor a lo proyectado derivado de la escasez de lluvia.

Tabla No. 14 Umbrales de Cumplimiento de Metas 2023 a través de los Indicadores de la MIR. E248 Suministro de agua potable.						
Nivel de la MIR	**Indicador de Desempeño**	**Conceptos**	**Resultados 2023**	**Semaforización (Umbrales /1 -/+)**		
				Adecuado 95% - 105%	**Insuficiente 90% - 95% o 105% - 110%**	**Crítico Menor a 90% o mayor a 110%**
Fin	***INDICADOR:*** *PORCENTAJE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.*	Meta	99.68	Adecuado		
		Avance	99.24			
		Cumplimiento (%)	**99.6%**			
Propósito	***INDICADOR:*** *PORCENTAJE DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE.*	Meta	80.00			Crítico
		Avance	98.59			
		Cumplimiento (%)	**123.2%**			
C1.	***INDICADOR:*** *PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDOR.*	Meta	80.00	Adecuado		
		Avance	82.16			
		Cumplimiento (%)	**102.7%**			
C2.	***INDICADOR:*** *PORCENTAJE DE EFICIENCIA FÍSICA.*	Meta	62.00		Insuficiente	
		Avance	55.84			
		Cumplimiento (%)	**90.1%**			
C3.	***INDICADOR:*** *PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO A FUGAS DE AGUA POTABLE.*	Meta	94.00	Adecuado		
		Avance	98.53			
		Cumplimiento (%)	**104.8%**			

1/ Umbrales.- Rangos de cumplimiento de metas de desempeño, establecidos en el Manual de Operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño. Sección 5. Parámetros de Semaforización, pág. 89, Numeral 2.0 Ficha Técnica de Desempeño, Apartado 3.5 Ficha Técnica de Indicadores de Desempeño, Capítulo 3. Elementos que integran los PP, AIE y PPI.

Adecuado	Insuficiente	Crítico
95% - 105%	90% - 95% o 105% - 110%	Menor a 90% o mayor a 110%

Fuente: Elaboración propia con información del Reporte de Avance Físico Financiero y la Ficha Técnica de Indicadores 2023 del Programa**.**

Derivado del cambio en la base de programación del presupuesto, es importante que la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado revise el Formato del Reporte de Avance Físico Financiero (trimestral y anual), por lo que se propone la siguiente modificación:

Avance Financiera Acumulado (Pesos Corrientes)

Trimestre	Aprobado (Anual)	Modificado (Cambios)	Ejercido (Acumulado)	% Ejercido / Modificado
TI (ENE – MAR)	**$**	**$**	**$**	
Componente C1.	$	$	$	
Componente C2.	$	$	$	
Componente C3.	$	$	$	
Componente Cn.	$	$	$	
TII (ABR – JUN)	**$**	**$**	**$**	
Componente C1.	$	$	$	
Componente C2.	$	$	$	
Componente C3.	$	$	$	
Componente Cn.	$	$	$	
TIII (JUL – SEP)	**$**	**$**	**$**	
Componente C1.	$	$	$	
Componente C2.	$	$	$	
Componente C3.	$	$	$	
Componente Cn.	$	$	$	
TIV (OCT – DIC)	**$**	**$**	**$**	
Componente C1.	$	$	$	
Componente C2.	$	$	$	
Componente C3.	$	$	$	
Componente Cn.	$	$	$	
CIERRE DEFINITIVO	**$**	**$**	**$**	
Componente C1.	$	$	$	
Componente C2.	$	$	$	
Componente C3.	$	$	$	
Componente Cn.	$	$	$	

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Publicar en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales, los Reportes de Avance Físico y Financiero del Programa en el apartado correspondiente a Información Programática.
2) Modificar, de considerarse pertinente, el formato del Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual en el Apartado correspondiente al Avance Financiero por trimestre, para incorporar los montos presupuestales de los Componentes, especificando el momento contable a reportar.

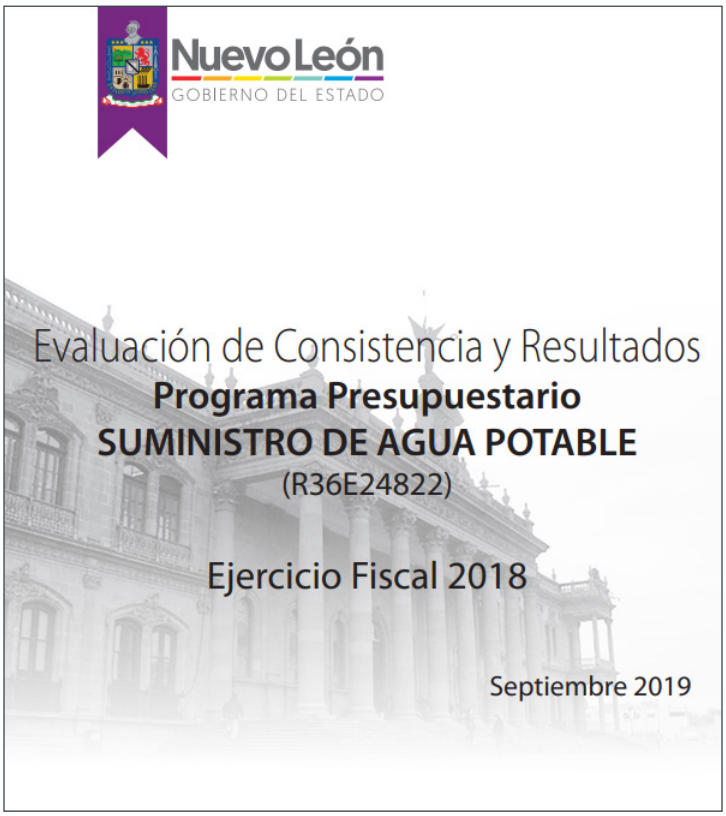
Pregunta Metodológica No. 11

¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa recibió recomendaciones u observaciones de mejora derivadas de evaluaciones de desempeño practicadas al Programa en los ejercicios fiscales 2022, 2021, 2020 y 2019?

Respuesta: No Aplica.

Valor	Criterio	Semaforización

La última evaluación de desempeño realizada al Programa, de acuerdo con el portal https://evalua-pbr.nl.gob.mx, fue una de Consistencia y Resultados contemplada en el Programa Anual de Evaluación 2019 y que correspondió al ejercicio 2018, por lo que esta Pregunta Metodológica No Aplica.



Los Aspectos Susceptibles de Mejora que se determinaron en esta Evaluación de Consistencia y Resultados para el Programa Presupuestario Suministro de Agua Potable, con Clave Programática R36E24822 son:

1) Desarrollar un diagnóstico del problema a resolver por el programa Suministro de Agua Potable y vincularlo con una definición explícita de la población potencial, población objetivo y población atendida en función de las características particulares de cada una, que permita definir un Árbol de Problemas segmentado, que resulte a su vez, útil para el establecimiento de objetivos y acciones específicas Árbol de Objetivos por segmento de población identificado para una planeación táctica robusta y completa.
2) Desarrollar un ejercicio de reingeniería de procesos a los procedimientos que se relacionan con la atención y el servicio a clientes, a efecto de abrir las posibilidades de retroalimentación con las áreas que tienen contacto directo con la población atendida y perfilar acciones de mejoramiento y optimización a partir de este enfoque.
3) Participar en los ejercicios de gobierno relacionados con la planeación del desarrollo urbano y territorial a efecto de conocer e influir sobre los posibles cambios que se deriven de cambios y tendencias demográficas.
4) Llevar a cabo ejercicios permanentes (con frecuencia anual) de verificación y evaluación del desempeño desde el punto de vista de la población atendida a efecto de definir nuevos proyectos de mejoramiento en función de los criterios identificados a partir de esta vía.
5) Realizar un ejercicio de planeación táctica que permita redefinir las metas anuales y sexenales del programa Suministro de Agua Potable del organismo operador Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D. y verificar el flujo de información de sus indicadores para asegurar la suficiencia de datos e información. 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.
6) Realizar la propuesta a los niveles superior del Gobierno del Estado de Nuevo León rediseñar 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 este derecho de manera más directa, sencilla y abierta.

a) Las recomendaciones de mejora al Programa fueron notificadas oficialmente a las Unidades Administrativas responsables de la ejecución del Programa.

No se tienen recomendaciones de mejora notificadas al Ente Público porque el Programa no fue evaluado en los ejercicios fiscales 2022, 2021, 2020 y 2019.

b) El Ente Público responsable de la ejecución de Programa emitió Posicionamiento Institucional respecto a las recomendaciones de mejora notificadas oficialmente.

No se tienen Posicionamientos Institucionales del Ente Público porque el Programa no cuenta con evaluaciones de desempeño en los ejercicios fiscales 2022, 2021, 2020 y 2019, por tal motivo la Tabla No. 15a carece de información.

Tabla No. 15a Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de Evaluaciones de Desempeño al Programa.
Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey

Ejercicio Fiscal evaluado	Nombre de la evaluación	Total de ASM emitidos en la Evaluación	Número de ASM aceptados de acuerdo con el posicionamiento institucional	Número de ASM implementados con evidencia oficial y plan de mejora de la gestión validado al 100%

c) Se identifica que el Ente Público responsable de la ejecución de Programa cuenta con mecanismo formales para dar seguimiento a las recomendaciones de mejora identificadas en evaluaciones de desempeño, documentos técnicos o informes de ejercicios anteriores.

No se han notificado recomendaciones de mejora al Ente Público derivadas de evaluaciones de desempeño practicadas al Programa porque éste no fue evaluado en los ejercicios fiscales 2022, 2021, 2020 y 2019, por ello la Tabla No. 15b carece de información.

Tabla No. 15b Aspectos Susceptibles de Mejora implementados. E248 Suministro de agua potable.				
Ejercicio Fiscal evaluado	**ASM Implementado**	**Tipo de ASM**	**Acciones establecidas por la Unidad Administrativa**	**Medios de verificación observados del ASM Implementado**

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

Ninguna.

Capítulo III.
Operación y Control del Programa.

Pregunta Metodológica No. 12

¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a la población o área de enfoque objetivo que reciben los bienes, servicios o tipos de apoyo que entrega el Programa?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
3	Alto	Verde

a) Incluye la definición de la población o área de enfoque objetivo.

En el Diagnóstico Situacional del Programa, así como en su Anexo 1, se define a la población objetivo como *Habitantes del estado de Nuevo León que reciben suministro de agua potable de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo a la capacidad instalada*, dicha definición se muestra en la siguiente imagen tomada de la página 28 del diagnóstico.

> **3.3 Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo.**
> La atención a la demanda proyectada corresponde a **5,814,902** habitantes del Estado de Nuevo León que reciben suministro de agua potable de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, atendiendo al criterio de focalización respecto de la capacidad instalada.[23]

b) Especifica metas de cobertura anual.

En la página 27 del Diagnóstico Situacional el Programa se contempla una cobertura del 99.68% para 2023 y una cobertura en 2027 del 99.7%, tal y como se muestra en la siguiente imagen.

> **3. Cobertura.**
>
> Estrategia de cobertura: El valor encontrado para la estrategia de Cobertura, será obtenido al dividir el número de habitantes que cuentan con servicio de agua potable entre el total de habitantes en el estado de nuevo león para el año 2023. Lo cual refleja el valor de la población atendida entre el valor de la Población Objetivo con una meta anual del 99.68% de cobertura del servicio de agua potable.
> Se contempla además una meta sexenal año 2027 del 99.70%, la cual será medida a través del indicador: porcentaje de cobertura del servicio de agua potable.
>
> 27

c) Es congruente con el diseño de la MIR del Programa y en caso de aplicar, con lo que se establece en las Reglas de Operación 2023 del Programa.

El indicador de cobertura señalado en el Diagnóstico Situacional es congruente con el indicador de desempeño a nivel Fin de la MIR, *Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable*, cuyo método de cálculo está definido por la siguiente fórmula: (*Número de habitantes que cuentan con servicio de agua potable / Total de habitantes en el estado de Nuevo León) * 100*.

El Programa E248 Suministro de agua potable, de acuerdo con su Clasificación Programática, es del tipo de Prestación de Servicios Públicos, por lo cual no le aplican Reglas de Operación.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

Ninguna.

Pregunta Metodológica No. 13

¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa cuenta con evidencias documentadas que permitan verificar que generó, reportó y publicó información sobre el ejercicio de los recursos del Programa?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) Se identifican los bienes, servicios o tipos de apoyo entregados, el gasto en cada uno de ellos, sus metas y se cuantifican a la población o área de enfoque atendida (En caso de aplicar consultar el Padrón de Beneficiarios (https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/padron/).

La Tabla No. 16 muestra los bienes y servicios entregados por el Programa en cada uno de sus componentes, pero solamente los momentos contables de Presupuesto Modificado y Presupuesto Ejercido y la cantidad de beneficiarios atendidos para el Componente C2. Agua potable facturada. Por lo que se puede afirmar que se identifican de manera parcial los servicios entregados, el gasto en cada uno de ellos y la población atendida. Hay que señalar la clave presupuestaria del Ente Público no identifica los Programas Presupuestarios, Actividades Institucionales ni Programas y Proyectos de Inversión con sus respectivas bases de programación, por lo que es necesario su actualización a efecto de que se pueda identificar de manera precisa el gasto en cada uno de ellos[24]. Por otra parte, el Ente Público no debería tener problema alguno para identificar la cantidad de beneficiarios atendidos en los Componentes C1 y C3, ya que esta información se genera de manera directa de los métodos de cálculo de los indicadores.

Tabla No. 16 Bienes y servicios entregados por el Programa. Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.

Cantidad de Bienes y Servicios	Descripción del Componente	$ Modificado	$ Ejercido	Cantidad de Beneficiarios Atendidos
26,499	C1. Medidores instalados.	No dato.	No dato.	No dato.
277,084,717 m^3	C2. Agua potable facturada.	$7,657,980,924	$7,241,122,090	1,863,829 usuarios
118,190	C3. Fugas atendidas.	No dato.	No dato.	No dato.

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Ente Público.

24 Este tema se aborda con mayor detalle en la respuesta al inciso b) de la Pregunta Metodológica No. 18.

De acuerdo con la información del Anexo 5, el Ente Público solo fue capaz de identificar el 39.7% del Presupuesto Ejercido del Programa, el restante 60.3% está dividido entre los Componentes C1 y C3.

b) Se identifica que la población o área de enfoque atendida con los recursos del Programa son las que presentaban el problema antes de la intervención.

De acuerdo con el Componente C1 del Programa, *Medidores instalados*, este servicio lo solicita la población que requiere el servicio de agua potable. El Componente C2, *Agua potable facturada*, es un documento que se otorga a quién ya cuenta con el servicio, al igual que el Componente C3, *Fugas atendidas*. Por lo anterior se puede afirmar que la población atendida con los recursos del Programa es la misma que presenta los problemas antes de la intervención.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Generar información sobre la cantidad de servicios otorgados a través de cada uno de los Componentes del Programa, así como de su información presupuestal por momentos contables del egreso y de la cantidad de población atendida.
2) Publicar en el sitio web del Ente Público la información presupuestal de cada uno de los Componentes del Programa, detallada por momento contable del egreso.

Pregunta Metodológica No. 14

¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa cuenta con un manual de procedimientos actualizado para generar y entregar los bienes, servicios o tipos de apoyo (Componentes) a la población o área de enfoque objetivo?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

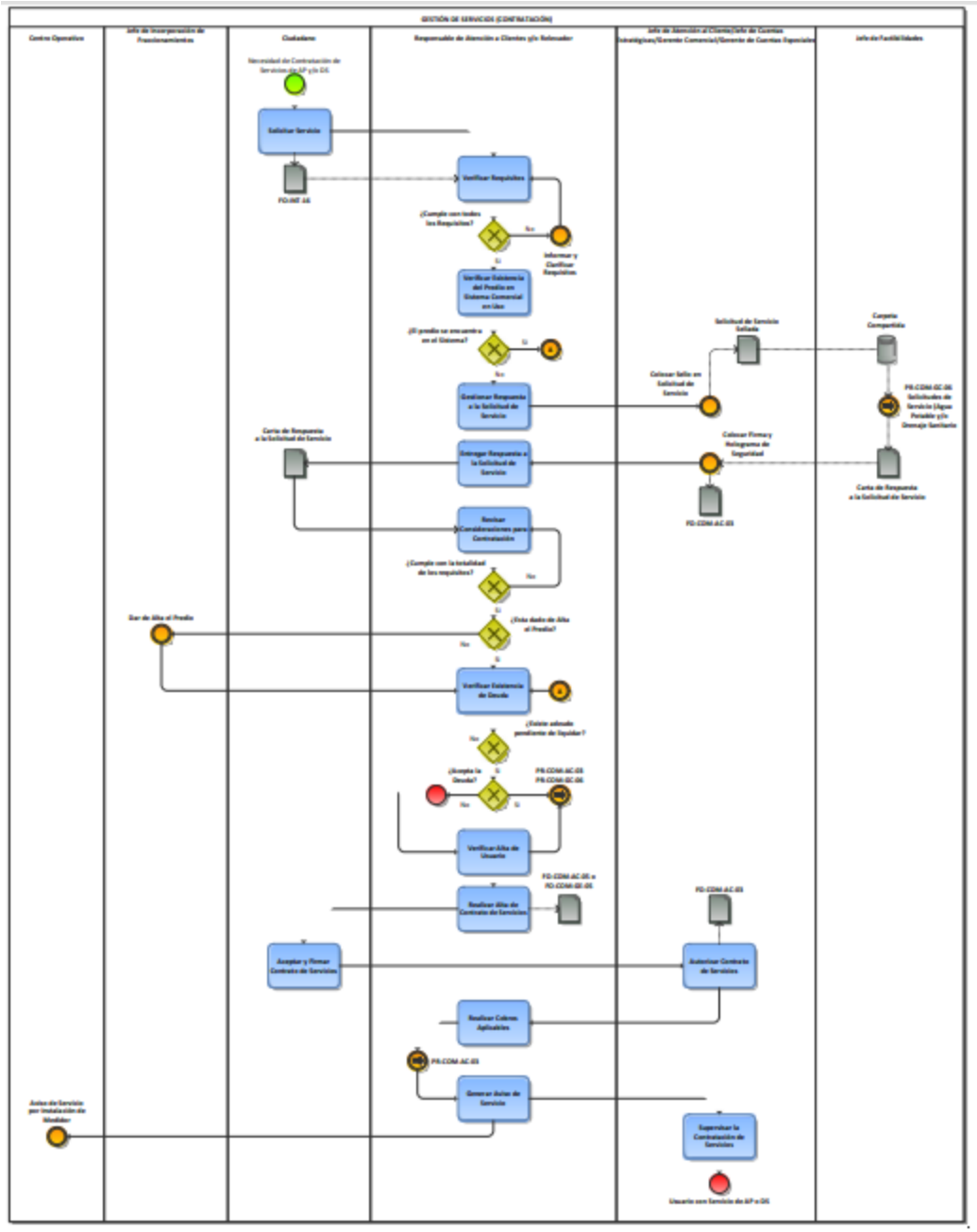
a) En el manual de procedimientos se identifica de manera clara y precisa la Mecánica de Operación (procesos o ejecución) establecida para que el Programa genere y entregue los bienes, servicios y tipos de apoyo (Componentes).

El Ente Público cuenta con un Manual de Procedimientos que contiene los procedimientos administrativos y ciudadanos de las siguientes Unidades Administrativas: Coordinación de Auditoría Interna, Coordinación de Calidad del Agua, Coordinación Interinstitucional del Agua, Dirección Comercial, Dirección de Administración, Dirección de Finanzas, Dirección de Ingeniería, Dirección de Operaciones, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Saneamiento, Dirección de Tecnologías e Innovación, Dirección Jurídica, Gerencia de Almacenes, Gerencia de Compras y Servicios, Gerencia de Gestión de Calidad, Gerencia de Mantenimiento, Gerencia de Comunicación y Cultura del Agua, Gerencia de Patrimonio, Gerencia de Planeación de Mejora y Seguimiento de Proyectos, Gerencia de Procesos y Gerencia de Seguridad Industrial.

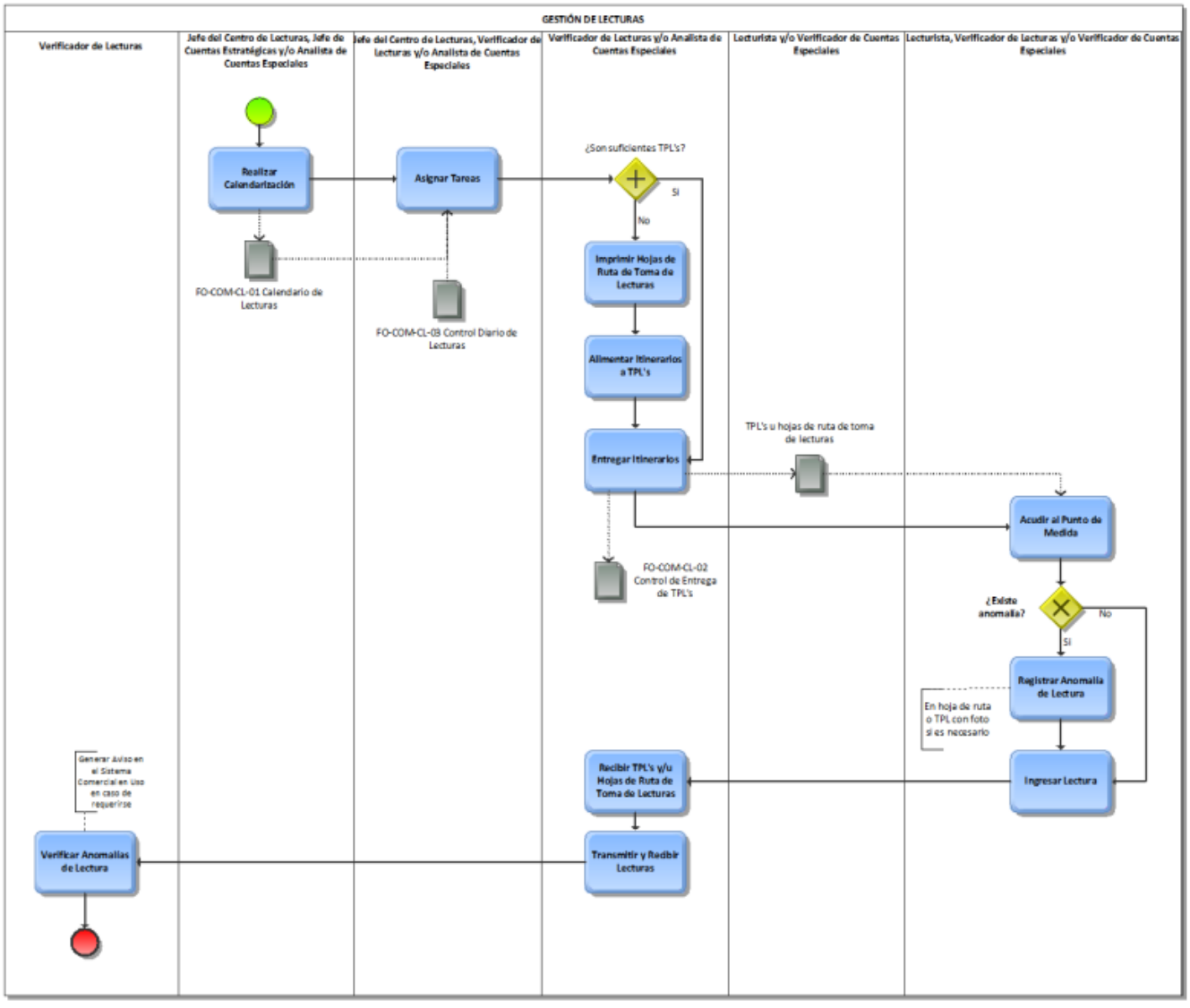
De acuerdo con lo señalado en la respuesta al inciso a) de la Pregunta Metodológica No. 6, los procedimientos o mecánica de operación para generar y entregar el Componente C1. (*Medidores instalados*) son: PR-COM-AC-01. Gestión de servicios (contratación), PR-COM-CT-02. Gestión y control de medidores, PR-COM-RC-03. Brigadas de contratación, PR-OPR-DI-01. Órdenes de servicio de nuevas instalaciones, mantenimiento y reclamos operativos, PR-COM-CL-02. Gestión de lecturas inverosímiles. Los procedimientos que generan y entregan el Componente C2. (*Agua potable facturada*) son PR-COM-AC-03. Gestión de cobro, PR-COM-CL-01. Gestión de lecturas, PR-COM-CL-03. Reparto de facturas de servicio, PR-COM-JF-01. Impresión y Entrega de Facturas, PR-OPR-DI-05. Incorporación de nueva infraestructura de agua, PR-OPR-PR-11. Operación del área de macromedición de flujos y niveles de tanques, PR-OPR-PR-04. Manejo de agua potable en el anillo de transferencia, PR-OPR-PR-08. Revisión y mantenimiento de instalaciones de bombeo. Por último, los procedimientos para

generar y entregar el Componente C3 (*Fugas atendidas*) son los siguientes: PR-GRL-CC-23. Atención Telefónica a Servicios Administrativos, PR-GRL-CC-21. Atención a reportes en plataformas digitales, PR-GRL-CC-24. Recepción de reportes de fallas y quejas y PR-OPR-DI-07. Detección de fugas.

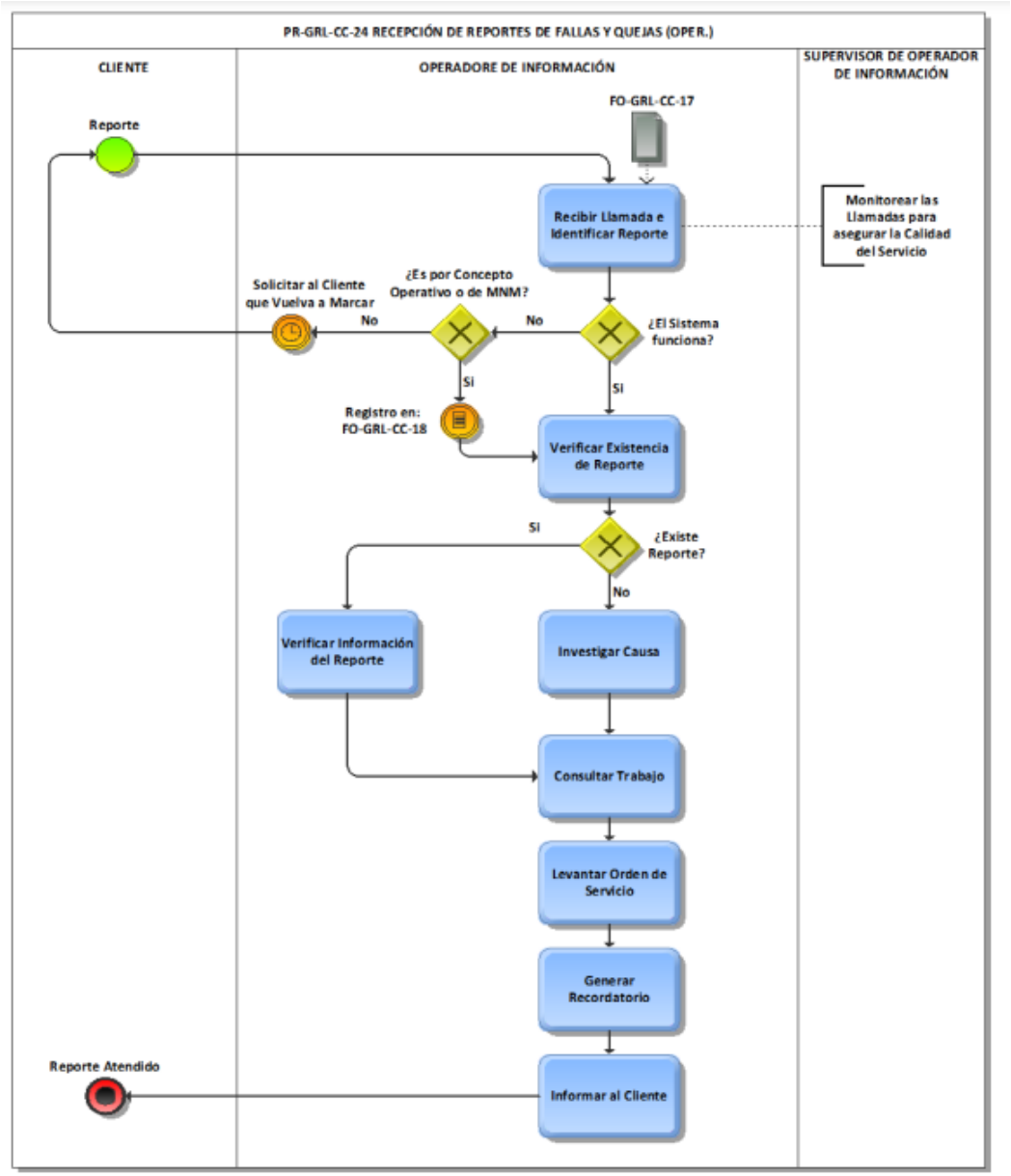
La siguiente imagen muestra el flujograma del procedimiento PR-COM-AC-01 Gestión de Servicios (Contratación) en el que se precisa la mecánica de operación para la contratación de los servicios de agua y drenaje.



Para la toma de lecturas de los medidores, mecanismo necesario para la producción del Componente C2. Agua potable facturada, en la siguiente imagen se muestra el Diagrama de Flujo del Procedimiento PR-COM-CL-01 Gestión de Lecturas.



Para el Componente C3. *Fugas atendidas* es necesaria la recepción de reportes, por lo que el procedimiento PR-GRL-CC-24 Recepción de reportes de fallas y quejas (operativas) muestra la mecánica de operación. La siguiente imagen muestra el flujograma de este procedimiento.



b) Las Actividades de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) están definidas como Procesos Lógicos Secuenciales de Gestión, es decir están ordenadas de manera lógica y secuencial, son las necesarias y suficientes para producir los Componentes y están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.

En la Tabla No. 17 se presentan las Actividades necesarias para producir cada uno de los Componentes señalados en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa. Se revisó si las Actividades corresponden a Procesos Lógicos Secuenciales que permiten generar y entregar los Componentes y si su sintaxis sigue la siguiente estructura *Sustantivo derivado de un verbo + Complemento*. Del análisis realizado se encontró lo siguiente:

- Actividades del Componente C1.

La redacción de las cuatro Actividades de este Componente cumple con la sintaxis establecida, aunque los complementos podrían redactarse de una manera más precisa, por lo que se recomienda:

A1C1. *Contratación del servicio de agua potable*.
A2C1. *Verificación de solicitudes para instalación de medidores de agua potable*.
A3C1. *Asignación de personal para la instalación de medidores de agua potable*.
A4C1. *Revisión de lecturas anómalas en medidores*.

Las Actividades A1C1 a A3C1 están ordenadas de manera secuencial, sin embargo la Actividad A4C1 parece no tener lógica con la generación del Componente, por lo que se recomienda su eliminación y sustituirla, de considerarse pertinente, por la Actividad *Salida de almacén de medidores para agua potable*.

- Actividades del Componente C2.

Ninguna de las seis Actividades de este componente señaladas en la Tabla No. 17 tienen relación con la generación del Componente ya que éstas están enfocadas al suministro de agua potable y no a la facturación, por lo que de acuerdo con los procedimientos señalados en el Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos, se proponen las siguientes Actividades para este Componente:

A1C2. *Toma de lectura para facturación agua y drenaje*.
A2C2. *Impresión de facturas de agua y drenaje*.
A3C2. *Reparto de facturas de agua y drenaje*.

➢ Actividades del Componente C3.

Las Actividades de este Componente no están establecidas de manera lógica y secuencial, ya que para reparar las fugas reportadas es necesario, primero, atender las llamadas o reportes, asignar personal para su reparación y detectar las fugas para repararlas. Por ello se proponen las siguientes actividades:

A1C3. *Recepción de llamadas de reportes de fugas de agua potable*.

A2C3. *Asignación de personal para atender los reportes de fugas de agua potable*.

A3C3. *Detección de fugas no visibles de agua potable*.

Tabla No. 17 Actividades de los Componentes (bienes y/o servicios) de la MIR. E248 Suministro de agua potable

Componentes (Objetivos)	Actividades	Supuestos (A-C)
C1. Medidores instalados.	A1C1. Contratación de agua potable	Que el usuario genere a través de las oficinas de agua y drenaje la contratación del servicio de agua potable.
	A2C1. Verificación de solicitud de medidor.	Las condiciones meteorológicas y el usuario favorecen la atención y solución de los reportes
	A3C1. Asignación de personal para reportes.	Tener una plantilla completa y equipo necesario para la efectuación de reportes extraordinarios.
	A4C1. Detección de anomalías de lecturas.	Que el medidor este en zonas visibles y en buenas condiciones para la correcta lectura programada.
C2. Agua potable facturada.	A1C2. Realización de avance físico de obra.	El contratista cumple con las fechas establecidas en el cronograma.
	A2C2. Renovación y/o reparación de las instalaciones e infraestructura de agua potable.	Las condiciones meteorológicas son óptimas
	A3C2. Incorporación de infraestructura de red de agua potable.	Las condiciones meteorológicas son óptimas
	A4C2. Instalación de macromedidores.	Las condiciones meteorológicas son óptimas
	A5C2. Extracción de agua potable.	Contar con el recurso hídrico suficiente almacenado
	A6C2. Realización de mantenimiento en tanques.	Las condiciones meteorológicas son óptimas y el tanque cuenta con vida útil

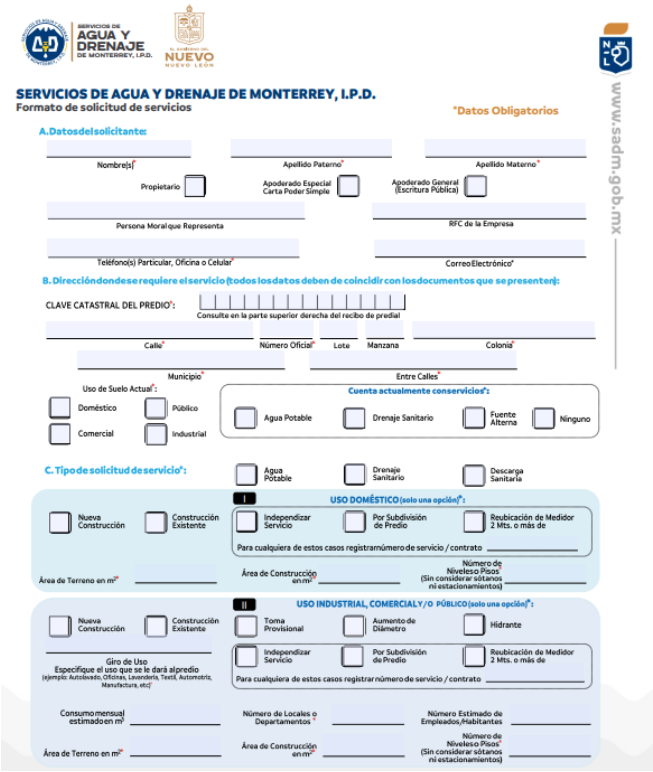
Tabla No. 17 Actividades de los Componentes (bienes y/o servicios) de la MIR. E248 Suministro de agua potable		
Componentes (Objetivos)	**Actividades**	**Supuestos (A-C)**
C3. Fugas atendidas.	A1C3. Atención de llamadas.	Los usuarios reportan las fugas en los canales oficiales.
	A2C3. Detección de fugas no visibles.	Las condiciones meteorológicas son óptimas y la infraestructura cuenta con vida útil.
	A3C3. Asignación de personal operativo para la atención a reportes.	Los usuarios reportan las fugas en los canales oficiales.

Fuente: Elaboración propia con base en el Anexo 1.

De la revisión a los supuestos de Actividades a Componente señaladas en la Tabla No. 17 se desprende que los supuestos de algunas de ellas deben establecerse de manera correcta, tal y como se señaló en la respuesta al inciso a) de la Pregunta Metodológica No. 7. Por ello es necesario que se modifiquen los supuestos de las Actividades A2C1 y A4C1; que los supuestos de las Actividades del Componente C2 deberán establecerse conforme a lo señalado en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED, una vez que éstas se modifiquen conforme a lo antes señalado y en el caso de las Actividades del Componente C3 se deberán incluir los riesgos financieros e institucionales que puedan afectar el cumplimiento de las Actividades.

c) En el manual de procedimientos se identifican los mecanismos de supervisión[25] para verificar la correcta entrega de los bienes, servicios y tipos de apoyo (Componentes).

En los procedimientos señalados en el Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos del Ente Público se contienen diversos formatos para verificar la correcta entrega de los servicios (Componentes) del Programa. Para el caso del Componente C1. *Medidores instalados*, se cuenta con el *Formato FO-INT-16 Solicitudes de Servicio*, el cual se muestra en la siguiente imagen.



SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY, I.P.D.
Formato de solicitud de servicios

*Datos Obligatorios

A. Datos del solicitante:

Nombre(s)* | Apellido Paterno* | Apellido Materno*

Propietario | Apoderado Especial Carta Poder Simple | Apoderado General (Escritura Pública)

Persona Moral que Representa | RFC de la Empresa

Teléfono(s) Particular, Oficina o Celular* | Correo Electrónico*

B. Dirección donde se requiere el servicio (todos los datos deben de coincidir con los documentos que se presenten):

CLAVE CATASTRAL DEL PREDIO*: Consulte en la parte superior derecha del recibo de predial

Calle* | Número Oficial* | Lote | Manzana | Colonia*

Municipio* | Entre Calles*

Uso de Suelo Actual*: Doméstico | Público | Comercial | Industrial

Cuenta actualmente con servicios*: Agua Potable | Drenaje Sanitario | Fuente Alterna | Ninguno

C. Tipo de solicitud de servicio*: Agua Potable | Drenaje Sanitario | Descarga Sanitaria

I USO DOMÉSTICO (solo una opción)*:
Nueva Construcción | Construcción Existente
Independizar Servicio | Por Subdivisión de Predio | Reubicación de Medidor 2 Mts. o más de
Para cualquiera de estos casos registrar número de servicio / contrato
Área de Terreno en m² | Área de Construcción en m² | Número de Niveles o Pisos (Sin considerar sótanos ni estacionamientos)

II USO INDUSTRIAL, COMERCIAL Y/O PÚBLICO (solo una opción)*:
Nueva Construcción | Construcción Existente
Toma Provisional | Aumento de Diámetro | Hidrante
Giro de Uso Especifique el uso que se le dará al predio (ejemplo: Autolavado, Oficinas, Lavandería, Textil, Automotriz, Manufactura, etc)
Independizar Servicio | Por Subdivisión de Predio | Reubicación de Medidor 2 Mts. o más de
Para cualquiera de estos casos registrar número de servicio / contrato
Consumo mensual estimado en m³ | Número de Locales o Departamentos* | Número Estimado de Empleados/Habitantes
Área de Terreno en m² | Área de Construcción en m² | Número de Niveles o Pisos* (Sin considerar sótanos ni estacionamientos)

www.sadm.gob.mx

25 **Mecanismo de Supervisión:** Instrumento de control interno institucional para supervisar la atención, ejecución y monitoreo en la entrega de los bienes, servicios o tipos de apoyo a la población o área de enfoque objetivo; y en su caso de inspección a través de visitas de supervisión, revisión y control para verificar que la ejecución y el control del Programa tiene un correcto desempeño normativo y operativo.

Para el Componente C2. *Agua potable facturada* se tienen diversos formatos, como el *Formato FO-COM-CL-06 Control de Facturas Entregadas*, el cual se muestra en la siguiente imagen.

SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY,I.P.D.
DIRECCION COMERCIAL
CENTRO DE LECTURAS NOMBRE DE OFICINA COMERCIAL
CONTROL DE ENTREGA DE FACTURAS

FECHA:

NO. TAREA	CONTRATO		UNIDAD DE LECTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	CANT. SERV.	OBSERVACIONES	NO. EMPLEADO	NOMBRE	FIRMA	HORA DE ENTREGA
	DE	A								

FO-COM-CL-06-07

Para el Componente *C3. Fugas atendidas* se cuenta, entre otros, con el *Formato FO-GRL-CC-18 Reporte de Falla o Queja*.

SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY, I.P.D.
DIRECCIÓN ADJUNTA
CENTRO DE INFORMACION Y SERVICIO

Marca 073 Centro de Información y Servicio

REPORTE DE FALLAS Y QUEJAS

REPORTE: 56524 O/S: _____

CONCEPTOS OPERATIVOS

- ☐ CALIDAD DEL AGUA
- ☐ CONTINGENCIA
- ☐ DRENAJE CON TAPA O BROCAL DAÑADO.
- ☐ DRENAJE SIN TAPA
- ☐ FALTAS DE AGUA
- ☐ FUGA DE AGUA EN BANQUETA
- ☐ FUGA DE AGUA EN LA CALLE
- ☐ FUGA DE AGUA EN EL MEDIDOR
- ☐ HIDRANTES
- ☐ INSPECCION POR PRESUNTO FRAUDE/ROBO
- ☐ LINEA GRAL DJE TAPADO
- ☐ MAL USO DEL AGUA
- ☐ O/S REVISION DE DRENAJE
- ☐ PAVIMENTAR
- ☐ POZOS Y BOMBEOS
- ☐ RAMAL DE DRENAJE TAPADO
- ☐ REPORTE DE GASES, COMBUSTIBLE, EXPLOSION
- ☐ TANQUES

COMENTARIOS: _____

UBICACION DE LA FALLA

CALLE: _____ ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ SECTOR: _____
MUNICIPIO: _____
REFERENCIA: _____
DURACION: _____ PRIORIDAD: U ☐ N ☐
CENTRAL: _____

DATOS DEL USUARIO

NOMBRE: _____ TELEFONO: _____

CAPTO: _____ FECHA: _____ HORA: _____
TRANSMITIO: _____ FECHA: _____ HORA: _____
RECIBIO: _____ CENTRAL: _____

FUENTES: USUARIO MEDIO: PERSONAL TELEFONO OTRO: _____

FO-GRL-CC-18-00

Por lo anterior se puede afirmar que en el Manual de Procedimientos del Ente Público sí se identifican los mecanismos de supervisión para verificar la correcta entrega de los servicios que entrega el Programa.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Definir de manera más precisa el complemento de las Actividades del Componente C1 y analizar la factibilidad de eliminar la Actividad A4C1.
2) Establecer las Actividades del Componente C2 de forma lógica, secuencial y apegadas a la generación del Componente.
3) Ordenar las Actividades del Componente C3 de forma lógica y secuencial.
4) Definir los supuestos de las Actividades A2C1, A4C1, A1C3, A2C3 y A3C3 conforme a lo establecido en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.

Pregunta Metodológica No. 15

¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa reportó trimestralmente la información sobre el ejercicio, destino y resultados de los recursos asignados al Programa de acuerdo a lo que establece la normatividad en materia de presupuesto y responsabilidad hacendaria[26] del ámbito estatal y en su caso del ámbito federal, durante el ejercicio fiscal evaluado?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) La información trimestral reportada sobre el ejercicio, destino y resultados de los recursos del Programa cumple con las características siguientes:

Homogeneidad: **La información de los programas o proyectos de inversión, los datos financieros, las variables y las metas de los indicadores, así como la información de las evaluaciones del desempeño del Programa, registrada en cada componente o apartado, es comparable entre los distintos ejecutores, toda vez que su reporte se apega a los conceptos de armonización contable y los criterios de captura establecidos en el sistema.**

Congruencia: **La información de los programas o proyectos de inversión, los datos financieros, las variables y las metas de los indicadores, así como la información de las evaluaciones del desempeño del Programa, registrada en cada componente o apartado es coherente y consolidada, toda vez que su reporte se apega a los catálogos correspondientes, los folios son únicos y siguen todos los flujos de validación establecidos en el sistema.**

Granularidad: **La información de los programas o proyectos de inversión, los datos financieros, las variables y las metas de los indicadores, así como la información de las evaluaciones del desempeño del Programa, registrada en cada componente o apartado es pormenorizada y por lo tanto cumple con el detalle y la desagregación suficiente de sus características.**

Cabalidad: **La información de los programas o proyectos de inversión, los datos financieros, las variables y las metas de los indicadores, así como la información de las evaluaciones del desempeño del Programa, registrada en cada componente o apartado está completa, considerando su naturaleza, tipo, periodicidad de reporte, así como el estatus correspondiente.**

26 **Responsabilidad Hacendaria:** es la observancia de los principios y las disposiciones en materia de presupuesto, gasto público, contabilidad gubernamental, ingresos, disciplina financiera y los ordenamientos jurídicos aplicables que procuren el equilibrio presupuestario, la disciplina fiscal y el cumplimiento de las metas aprobadas por el poder legislativo.

La Tabla No. 18 muestra el cumplimiento a las características de homogeneidad, congruencia, granularidad y cabalidad en los informes trimestrales de los recursos del Programa en cuanto a su ejercicio, destino, indicadores y evaluaciones. En Evaluaciones aparece la leyenda “No disponible” porque el Programa no cuenta con evaluaciones de desempeño para los ejercicios fiscales 2019 a 2022.

Tabla No. 18 Informes Trimestrales 2022 de los recursos asignados al Programa. Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.

Concepto		Trimestre			
		I	II	III	IV
Homogeneidad	Ejercicio	Sí	Sí	Sí	Sí
	Destino	Sí	Sí	Sí	Sí
	Indicadores	Sí	Sí	Sí	Sí
	Evaluaciones	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
Congruencia	Ejercicio	Sí	Sí	Sí	Sí
	Destino	Sí	Sí	Sí	Sí
	Indicadores	Sí	Sí	Sí	Sí
	Evaluaciones	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
Granularidad	Ejercicio	Sí	Sí	Sí	Sí
	Destino	No	No	No	No
	Indicadores	No	No	No	No
	Evaluaciones	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
Cabalidad	Ejercicio	Sí	Sí	Sí	Sí
	Destino	Sí	Sí	Sí	Sí
	Indicadores	Sí	Sí	Sí	Sí
	Evaluaciones	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible

Fuente: Elaboración propia con base en la revisión realizada a la información proporcionada por el Ente Público.

El destino de los recursos del Programa no cumple con el criterio de granularidad ya que no se reporta información del monto destinado a cada uno de los Componentes del Programa en el Reporte de Avance Físico y Financiero ni en la Cuenta Pública anual ni en el Informe de Gestión Financiera trimestral. Los indicadores tampoco satisfacen este criterio de granularidad ya que en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa no se reporta la frecuencia de metas trimestrales de los Componentes, sólo se reportan las metas anuales. Por ello se recomienda que el Ente Público genere y publique información trimestral en sus Informes de Gestión Financiera y Cuenta Pública por momentos contable del egreso y que la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado considere la modificación del formato del Reporte de Avance Físico Financiero de los Programas Presupuestarios para que se informe el ejercicio de los recursos en cada uno de los Componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa.

b) Se identifica mediante evidencia documental, si existe coordinación y retroalimentación entre el Ente Público responsable de la ejecución del Programa y las instancias estatales responsables de revisar y validar la información reportada en el sistema, formato de reporte o anexo correspondiente.

De acuerdo con la información proporcionada por la Unidad Técnica de Monitoreo y Evaluación, consistente en correos electrónicos con su Enlace de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, sí existe evidencia documental sobre la coordinación y retroalimentación entre el Ente Público responsable de la ejecución del Programa y las instancias estatales responsables de revisar y validar la información reportada en el sistema, formato de reporte o anexo correspondiente. A continuación se muestran la imágenes que corroboran la coordinación y retroalimentación.

Estimado Enlace de PpR-SED
de la Administración Pública
del Estado de Nuevo León

Buen día. **Les anexo los formatos de RAFFIS 1er Trim. 2023 Reconducido y en su caso FID del mismo período**. A continuación las recomendaciones para su llenado. **Es importante mencionar que no se recibirán formatos de 2022 o años anteriores**.

NOTA: DADO QUE ESTAMOS EN EL PROCESO DE RECONDUCCIÓN PRESUPUESTAL, ESTA SECRETARÍA DETERMINO UTILIZAR COMO METAS, LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA PARA EL CIERRE DEL EJERCICIO 2023, CONFORME A LA CP ENTREGADA EN MARZO DE 2024.

1. Se envían los archivos para el reporte de los avances físicos financieros (RAFFI) de sus PP, y en su caso de las FID para AI.
2. Para las dependencias, entidades (OPD u Fideicomisos): El monto del valor del programa presupuestario corresponde al presupuesto aprobado incluido en la Ley de Egresos 2023 Reconducido publicada por el GENL, a menos que concurran recursos federales o propios, los cuales deberán incluirse en su momento contable de aprobado.
3. El avance financiero será el devengado/aprobado para los PP, como para FID.
4. Las dependencias (Poder Central) no deberán llenar el avance financiero del primer trimestre, conforme a lo comentado en el correo del pasado 18 de octubre de 2019.
5. La información deberá ser enviada a más tardar el 16 de abril de 2024 para estar en posibilidad de entregar el informe financiero al Congreso el 23 de abril de 2024 como se está programando por el Titular del Ejecutivo y esta Secretaría.
6. En caso de no entregar información, los formatos se reportaran como no dato.
7. Si la frecuencia de su indicador es semestral, no se debe llenar las columnas correspondientes al trimestre y viceversa si la frecuencia del indicador es trimestral no capturar información en la columna correspondiente al semestre. Dado que la información de FIN y PROPÓSITO tiene una frecuencia anual, esta información solo debe reportarse a partir del cuarto trimestre de 2024.
8. No modificar cualquier otra parte del formato, esto incluye no modificar la información respecto a las metas comentadas en este mensaje.
9. Se incluye un apartado de "Observaciones", el cual podrá ser utilizado para indicar puntos a aclarar, como razones por no alcanzar las metas, modificaciones posteriores a los valores reportados por errores u omisiones, razones por no reportar indicadores de desempeño, etc.

Se les solicita que la respuesta a este mensaje sea enviada a un servidor, con copia a los siguientes funcionarios:

Lic. Emmanuel Gonzalez
emmanuel.gonzalez@nuevoleon.gob.mx

Lic. Fernando Garcia
fernando.garciab@nuevoleon.gob.mx

Saludos Cordiales,

Estimado Enlace de PbR-SED.- Buen día. De conformidad con el oficio DPCP-668/2023 enviado el pasado 21 de septiembre (adjunto a la presente como referencia), les remito los formatos de metas anuales 2024, el cual servirá para la elaboración de las RAFFIS y las Fichas Técnicas 2024. Los formatos deben ser completados de acuerdo a los anexos incluidos en el oficio antes señalado.

Adicionalmente, en los próximos días recibirán un correo con el usuario y contraseña generado por el sistema electrónico que se está diseñando para sistematizar el proceso de llenado. Para ello, en una primer ejercicio se enviará la información para el llenado de las Metas Anuales 2023 que entregaron el año pasado y que servirá como un ejercicio de prueba para el llenado de las metas anuales para el ejercicio fiscal 2024. Esto no implica que no se completen los formatos enviados en este correo. Cabe aclarar que esto sólo se hará para los programas presupuestarios con MIR valida por lo que las Unidades con únicamente AI's deberán completar el formato adjunto al correo.

En el caso de las AI favor de llenar el campo Línea Base 2021 (en caso de no haberlo llenado el año pasado), de Meta Anual 2023 y la Meta Sexenal. Si su dependencia no cuenta con AI's este párrafo no les aplica.

Favor de remitir los formatos debidamente completados a más tardar el 23 de octubre de 2023. Se solicita copia de la respuesta a los correos:

emmanuel.gonzalez@nuevoleon.gob.mx

fernando.garicab@nuevoleon.gob.mx

Quedo atento para cualquier duda al respecto.

Saludos Cordiales,

NL TESORERIA GABINETE DE BUEN GOBIERNO

Lic. Rodolfo Gallardo Lara.
Coordinador de la Unidad Técnica de Monitoreo y Evaluación.
Direccion de Presupuesto y Control Presupuestal.
81 20 20 14 70

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Modificar el Formato del Reporte de Avance Físico Financiero para que se incorpore el presupuesto, por momentos contables del egreso, de los Componentes de los Programas Presupuestarios.

Capítulo IV.
Análisis de Resultados.

Pregunta Metodológica No. 16

¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa acredita el grado de avance de los objetivos del Programa mediante las Metas de Desempeño?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) Se observa si las metas son ambiciosas o, por el contrario, están por debajo del umbral de la capacidad operativa?

Para determinar si las metas de los indicadores de desempeño establecidas en la Ficha Técnica de Indicadores son ambiciosas o si están por debajo del umbral de la capacidad operativa es necesario analizar el presupuesto del Programa. Durante 2022 el Presupuesto Devengado fue de $16,738,908,379 y en 2023 de 18,223,295,133. En términos porcentuales, el incremento de 2022 a 2023 fue de 8.9%. Considerando el incremento porcentual del Presupuesto Devengado, las metas 2023 de los indicadores a nivel Fin y Componentes de la MIR del Programa deberían ser, al menos, a las metas establecidas en la Ficha Técnica de Indicadores 2022 más un incremento que no sobrepase 8.9 puntos porcentuales, es decir, al incremento en el Presupuesto Devengado, asumiendo que el incremento porcentual se distribuye de la misma manera entre los tres Componentes[27].

En la Tabla No. 19 se muestran las metas de los indicadores de desempeño del Programa. Ahí se observa que la meta para el indicador a nivel Fin no es ambiciosa ni se encuentra por debajo del umbral de la capacidad operativa del Ente Público, ya que para 2023 se proyectó una meta que es 0.75 puntos porcentuales mayor a la establecida para 2022. La meta del indicador del Componente C1 está dentro del umbral de la capacidad operativa del Ente Público ya que a pesar de que la meta 2023 es 31.66 puntos porcentuales superior a la meta establecida para 2022, el avance mostrado en 2023 señala que la meta se alcanzó y que su umbral de cumplimiento es el adecuado. En cuanto a la meta 2023 del indicador del Componente C2 esta se redujo 1.34 puntos porcentuales con relación a 2022 y aun así su umbral de cumplimiento fue insuficiente, mientras que en 2022 el umbral de cumplimiento fue crítico, lo que refleja que la meta, a pesar de haber sido disminuida, aún resulta ser demasiado ambiciosa. En lo que corresponde a la meta del indicador del Componente C3, en 2023 ésta se redujo 5.4 puntos

27 No se considera la meta del indicador a nivel Propósito ya que ésta corresponde al porcentaje de parámetros del agua potable que cumplen con la NOM-179-SSA1-1998/2020, con relación a la cantidad total de parámetros medidos.

porcentuales, lo que, aunado al avance del indicador, refleja que la meta se estableció por debajo del umbral de capacidad operativa de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.

Tabla No. 19 Metas de Desempeño del Programa.
E248 Suministro de agua potable.

Nivel de la MIR	Nombre del Indicador	Variables del Indicador	Dato Año Base 2021	Meta Resultado	2022	2023
Fin[3/]	PORCENTAJE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	V1. NÚMERO DE HABITANTES QUE CUENTAN CON SERVICIO DE AGUA POTABLE.	99.66	Meta	98.93	99.68
				Avance	99.24	99.24
		V2. TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.		Umbral /1	Adecuado	Adecuado
				Se cumple /2	No	No
Propósito[4/]	PORCENTAJE DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE	V1. PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE AGUA POTABLE.	99.00	Meta	100.00	80.00
				Avance	98.00	98.59
		V2. TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS EN AGUA POTABLE.		Umbral /1	Adecuado	Adecuado
				Se cumple /2	No	Sí
C1[5/].	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDOR	V1. NÚMERO DE REPORTES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA.	0.00	Meta	98.98	80.00
				Avance	48.34	82.16
		V2. REPORTES TOTALES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR.		Umbral /1	Crítico	Adecuado
				Se cumple /2	**No**	**Sí**
C2[6/].	PORCENTAJE DE EFICIENCIA FÍSICA	V1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADA.	57.16	Meta	63.84	62.00
				Avance	56.57	55.84
		V2. /METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO		Umbral /1	Crítico	Insuficiente
				Se cumple /2	No	No
C3[7/].	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO A FUGAS DE AGUA POTABLE	V1. NÚMERO DE REPORTES DE FUGAS EN AGUA POTABLE ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA	98.00	Meta	99.4	94.00
				Avance	93.90	98.53
		V2. TOTAL DE REPORTES DE FUGAS EN AGUA POTABLE RECIBIDOS .		Umbral /1	Adecuado	Adecuado
				Se cumple /2	No	Sí

1/ Umbral.- Este campo es resultado de lo determinado en la Tabla No. 14 de la Pregunta Metodológica No 10.
2/ Se cumple.- Este campo es la respuesta a la pregunta ***¿El avance cumple con el Sentido del Indicador?, esto de acuerdo al análisis del Anexo 4 "Resultados de los Indicadores de Desempeño del Programa".***
3/ En 2022 correspondía al indicador a nivel Propósito.
4/ En 2022 correspondía al indicador a nivel Fin.
5/ En 2022 correspondía al indicador de la Actividad A2C1.
6/ En 2022 correspondía al indicador del Componente C1.
7/ En 2022 correspondía al indicador del Componente C4.
Fuente: Elaboración propia con base en datos de la RAFFI anual 2022 y 2023, así como con información del Anexo 4.

Se reportó que el avance del indicador de desempeño del Componente C2 fue menor a lo proyectado debido a 1) una menor facturación derivada de la escasez de agua y, 2) una menor extracción de agua causada, también, por la escasa lluvia[28]. Este fenómeno meteorológico debió ser una causa suficiente para que el Ente Público ajustara las metas de sus indicadores relacionados con éste, en los términos señalados en la Sección 5.2 del Manual para la Operación del PbR-SED.

En lo que respecta al avance del indicador con relación al sentido que tiene establecido en la Ficha Técnica de Indicadores se encontró que la meta del indicador a nivel Propósito es inferior al valor establecido en la Línea Base 2021, por lo que su sentido no puede ser normal. La Línea Base señalada en la Ficha Técnica de Indicadores para el Componente C1 es 0.00, por lo que debe revisarse y actualizarse su valor y verificar el sentido del indicador. En cuanto al sentido del indicador del Componente C3 debe verificarse si es ascendente o normal ya que en caso de que su sentido sea normal sus metas deberán mantenerse al mismo valor señalado en su Línea Base, esto es 98.00.

b) Es claro observar si las Metas de Desempeño se programaron a cabalidad y de acuerdo con la frecuencia de medición del indicador (observar en caso de estar documentadas las justificaciones sobre el cumplimiento de metas por parte del Ente Público).
De la Tabla No. 19 se desprende que solo la meta 2023 del indicador del Componente C2 no se programó a cabalidad, ya que su umbral de cumplimiento no fue Adecuado, aunque su programación sí se realizó de acuerdo con la frecuencia de medición del indicador. Las razones por las cuales no se alcanzó la programación realizada de la meta 2023 de este indicador son las siguientes de acuerdo con el Reporte de Avance Físico Financiero anual: *1) Se presentó una facturación y suministro de agua potable menor a lo proyectado, esto aunado a la escasez de lluvia; 2) No se realizó programación de reparación y/o rehabilitación de infraestructura de agua potable; 3) Falla de medidores y protecciones dentro de la instalación derivado de las bajas de energía eléctrica y 4) Se presentó una extracción menor a la proyectada, esto aunado a la escasez de lluvia*. Por ello es necesario, como se mencionó en la respuesta al inciso anterior de esta pregunta, que se actualicen las metas de los indicadores de desempeño conforme se establece en el Calendario de las principales actividades del Manual para la Operación del PbR-SED.

28 Justificaciones al incumplimiento del indicador de desempeño del Componente C2 señaladas en el Reporte de Avance Físico Financiero 2023 del Programa.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Actualizar las metas de los indicadores de desempeño del Programa conforme a las fechas establecidas en la Sección 5.2 del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Verificar y en su caso corregir en la Ficha Técnica de Indicadores, el sentido de los indicadores de desempeño del Programa a nivel Propósito y de los Componentes C1 y C3, de acuerdo con lo señalado en el Apartado 2.2 de la Sección 3.5 del Manual para la Operación del PbR-SED.

Pregunta Metodológica No. 17

¿Las variables que se consideran para estructurar el método de cálculo de los Indicadores de Desempeño son congruentes con el Nombre del Indicador de Desempeño y el método de cálculo definido es el adecuado para cada objetivo de la MIR?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

La Tabla No. 20 muestra el análisis de consistencia en los Métodos de Cálculo de los Indicadores con relación a la definición de sus variables y vinculación a los objetivos de la MIR del Programa. En la tabla se observa que el nombre del indicador de desempeño para el objetivo a nivel Fin es *Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable*. Sin embargo, la cobertura puede determinarse con diferentes frecuencias de medición; en la Ficha Técnica de Indicadores se especifica que la meta es anual, por lo que el nombre del indicador debería ser *Cobertura anual del servicio de agua potable en el estado*. Una situación similar al del indicador a nivel Fin se observa en el indicador a nivel Propósito, por lo que se sugiere que su nombre sea *Porcentaje de parámetros de calidad del agua que en el año cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas*.

El Anexo 4 contiene, entre otras cosas, la unidad de medida de los indicadores de desempeño. Se detectó que la unidad reportada para el indicador a nivel Fin es “Personas”, cuando la unidad de medida correcta es porcentaje. A nivel Propósito la unidad de medida es “Parámetros”, para los Componentes C1 y C3 la unidad son “Reportes” y para el Componente C2 es “Metros”; en todos estos casos la unidad de medida correcta debe ser porcentaje, por lo que se recomienda que en la Ficha Técnica de Indicadores se verifique y corrija la unidad de medida de todos los indicadores de desempeño del Programa.

Considerando que la frecuencia de medición de los Componentes es trimestral acumulada, según se señala en la Sección 6.1 del Manual para la Operación del PbR-SED, se propone que el nombre de los indicadores podría ser:

C1. *Porcentaje de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual*.
C2. *Eficiencia física de la red de distribución de agua potable al trimestre actual*.
C3. *Porcentaje de fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual*.

Tabla No. 20 Consistencia en los Métodos de Cálculo de los Indicadores del Programa. E248 Suministro de agua potable.				
Nivel de la MIR	**Nombre del Indicador**	**Método de Cálculo**	**¿Las variables del Método de Cálculo del Indicador son consistentes con la definición del Indicador?**	**¿El Método de Cálculo definido es el adecuado para el Objetivo de la MIR?**
Fin	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable.	(N***úmero de habitantes que cuentan con servicio de agua potable*** / Total de habitantes en el estado de Nuevo León) * 100	**No**	**Sí**
Propósito	Porcentaje de calidad del agua potable.	(Parámetros en cumplimiento de agua potable / Total de parámetros analizados en agua potable) * 100	**No**	**Sí**
C1.	Porcentaje de atención a reportes de nuevas instalaciones de medidor.	(N***úmero de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma*** / Reportes totales de instalación de medidor) * 100	**No**	**Sí**
C2.	Porcentaje de eficiencia física.	(Metros cúbicos de agua potable facturada / Metros cúbicos de agua potable suministrado) * 100	**No**	**Sí**
C3.	Porcentaje de atención a reportes de servicio a fugas de agua potable.	(N***úmero de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma*** / Total de reportes de fugas en agua potable recibidos) * 100	**No**	**Sí**

Fuente: Elaboración propia con la información del Anexo 4.

En la Tabla No. 21 se muestran las propuestas de mejora para el nombre de los indicadores de desempeño, así como la propuesta de mejora para el método de cálculo. Las propuestas de mejora son las siguientes:

- Indicador a nivel Fin.

  Nombre: *Cobertura anual del servicio de agua potable en el estado.*

  Método de cálculo: *(Número de habitantes en el estado que cuentan con servicio de agua potable en el año t / Total de habitantes en el estado en el año t) * 100.*

  Descripción: *Mide la proporción de habitantes del estado de Nuevo León que cuentan con el servicio de agua potable en el año t.*

- Indicador a nivel Propósito.

  Nombre: *Porcentaje de parámetros de calidad del agua que en el año cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas.*

  Método de cálculo: *(Parámetros en cumplimiento de agua potable en el año t / Total de parámetros analizados en agua potable en el año t) * 100.*

  Descripción: *Parámetros que cumplen con el control de calidad de agua distribuida conforme a las Normas Oficiales Mexicanas con relación al total de parámetros medidos en el año t.*

- Indicador del Componente C1.

  Nombre: *Porcentaje de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual.*

  Método de cálculo: *(Número de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma al trimestre i del año t / Reportes totales de instalación de medidor al trimestre i del año t) * 100.*

  Descripción: *Cantidad de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual con relación al total de solicitudes de instalación de nuevos medidores de agua potable recibidas al trimestre actual.*

- Indicador del Componente C2.

  Nombre: *Eficiencia física de la red de distribución de agua potable al trimestre actual.*

  Método de cálculo: *(Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma al trimestre i del año t / Total de reportes de fugas en agua potable recibidos al trimestre i del año t) * 100.*

Descripción: *Cantidad de metros cúbicos de agua potable facturada al trimestre actual con respecto al total de agua potable suministrada a la red de distribución al trimestre actual.*

- Indicador del Componente C3.

  Nombre: *Porcentaje de fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual.*

  Método de cálculo: *(Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma al trimestre i del año t / Total de reportes de fugas en agua potable recibidos al trimestre i del año t) * 100.*

  Descripción: *Fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual con relación al total de reportes de fuga de agua potable recibidas al trimestre actual.*

Los nombres de los indicadores de los tres Componentes y las variables de sus fórmulas señalan "al trimestre actual". Esto es porque en la Sección 6.1 del Manual para la Operación del PbR-SED se señala que el Sistema Informático en el que se realiza el Monitoreo de los indicadores de desempeño *calculará automáticamente el resultado del indicador con base en la fórmula de cálculo del indicador. Asimismo, el sistema informático registrará el avance observado de manera acumulada al periodo que se esté reportando, de tal manera que el avance observado de un numerador con frecuencia trimestral al segundo trimestre equivaldrá al valor acumulado del primer y segundo trimestre.* Esto implica que los porcentajes acumulados, situación que no se señala en los métodos de cálculo de los indicadores de los Componentes.

Propuestas de mejora para el Nombre del Indicador y el Método de Cálculo (en caso de no haber recomendación, colocar la leyenda "No se emite recomendación" en las columnas de Propuesta):

Tabla No. 21 Propuestas de Mejora para la orientación a resultados.
E248 Suministro de agua potable.

Nivel de la MIR	Nombre del Indicador MIR 2023	Método de Cálculo MIR 2023	Propuesta Nombre del Indicador	Propuesta Método de Cálculo
Fin	Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable.	(Número de habitantes que cuentan con servicio de agua potable / Total de habitantes en el estado de Nuevo León) * 100	Cobertura anual del servicio de agua potable en el estado.	(Número de habitantes en el estado que cuentan con servicio de agua potable en el año t / Total de habitantes en el estado en el año t) * 100
Propósito	Porcentaje de calidad del agua potable.	(Parámetros en cumplimiento de agua potable / Total de parámetros analizados en agua potable) * 100	Porcentaje de parámetros de calidad del agua que en el año cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas.	(Parámetros en cumplimiento de agua potable en el año t / Total de parámetros analizados en agua potable en el año t) * 100
C1.	Porcentaje de atención a reportes de nuevas instalaciones de medidor.	(Número de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma / Reportes totales de instalación de medidor) * 100	Porcentaje de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual.	(Número de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma al trimestre i / Reportes totales de instalación de medidor al trimestre i) * 100.

Tabla No. 21 Propuestas de Mejora para la orientación a resultados. E248 Suministro de agua potable.				
Nivel de la MIR	**Nombre del Indicador MIR 2023**	**Método de Cálculo MIR 2023**	**Propuesta Nombre del Indicador**	**Propuesta Método de Cálculo**
C2.	Porcentaje de eficiencia física.	(Metros cúbicos de agua potable facturada / Metros cúbicos de agua potable suministrado) * 100	Eficiencia física de la red de distribución de agua potable al trimestre actual.	(Metros cúbicos de agua potable facturada al trimestre i del año t / Metros cúbicos de agua potable suministrado al trimestre i del año t) * 100
C3.	Porcentaje de atención a reportes de servicio a fugas de agua potable.	(Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma / Total de reportes de fugas en agua potable recibidos) * 100	Porcentaje de fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual.	(Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma al trimestre i del año t / Total de reportes de fugas en agua potable recibidos al trimestre i del año t) * 100

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Corregir los nombres de los indicadores de desempeño del Programa a nivel Fin, Propósito y Componentes, de tal forma que reflejen la frecuencia de medición y lo que realmente se quiere medir, de acuerdo con lo señalado en el Apartado 8 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Modificar las variables de los métodos de cálculo de los indicadores para todos los niveles de desempeño de la MIR del Programa para especificar su frecuencia de medición, conforme a lo señalado en la Sección 6.1 del Manual para la Operación del PbR-SED.
3) Corregir la descripción y la unidad de medida de los indicadores de desempeño en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa.

Pregunta Metodológica No. 18

¿El Ente Público responsable de la ejecución del Programa identifica, cuantifica y publica a detalle los gastos del Programa, en los que incurre para generar los bienes, servicios o tipos de apoyo (Componentes) que entrega?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) Los gastos se desglosan considerando las siguientes categorías o alguna forma equivalente:

1) Gastos en operación: ***Se deben incluir los directos (gastos derivados de los Componentes monetarios y/o no monetarios entregados a la población o área de enfoque atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 (gastos en servicios, supervisión, capacitación y/o evaluación, etc.) y los gastos en servicios personales para la realización del Programa (capítulo 1000).***

2) Gastos en mantenimiento: ***Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población o área de enfoque objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000. Se deben de excluir las partidas 4300 y 4400.***

3) Gastos en capital: ***Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).***

4) Gasto unitario: ***Gastos Totales / Población o Área de Enfoque Atendida.***

(Gastos totales = gastos en operación + gastos en mantenimiento + gasto en capital).

La Tabla No. 22 muestra los momentos contables del Presupuesto Modificado y el Presupuesto Ejercido 2023 del Programa desglosados en Gastos de Operación, Gastos de Mantenimiento y Gastos de Capital. En 2023 el Presupuesto Ejercido en Gastos de Operación fue $7,146,467,866, de los cuales el 58.0% corresponde al Capítulo 1000. Servicios Personales; 38.1% al Capítulo 3000. Servicios Generales, y el 3.9% al Capítulo 2000. Materiales y Suministros. Los Gastos de Operación muestran una eficiencia del 96.4%.

Tabla No. 22 Presupuesto 2023 en categorías del gasto. E248 Suministro de agua potable.					
Concepto	**Gts. Operación**	**Gts. Mantenimiento**	**Gts. Capital**	**PA / AEA /1**	**Gasto Unitario**
Modificado	$7,416,366,698	$925,417,852	$12,383,400,903	5,789,234	$3,579.95
Ejercido	$7,146,467,866	$873,545,765	$10,203,281,502		$ 3,147.79
% Eficiencia	**96.4%**	**94.4%**	**82.4%**		**87.9%**

1/ PA / AEA: Población o Área de Enfoque Atendida
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Anexo 5.

El Presupuesto Ejercido 2023 en Gastos de Mantenimiento fue de $873,545,765, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: 63.8% en la Partida Genérica 3500. Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación, 21.5% en la partida 2400. Materiales y artículos de construcción y de reparación, 4.2% en la partida 2900. Herramientas, refacciones y accesorios menores, y el restante 10.5% en la partida 4100. Transferencias Internas y Asignaciones al Sector Público. Los Gastos de Mantenimiento exhiben una eficiencia presupuestal del 94.4%. Por su parte, el Presupuesto Ejercido en Gastos de Capital fue de $10,203,281,502 en 2023, de los cuales el 88.9% correspondió al Capítulo 6000. Obras Públicas y el 11.1% al Capítulo 5000. Bienes Muebles e Inmuebles.

Es importante señalar que la Tabla No. 16 y la Tabla No. 22 están relacionadas, ya que en la primera se presenta el presupuesto por Componente y en la segunda de desglosa por tipo de gasto. Sin embargo, la Tabla No. 16 tiene información solamente del Componente C2 y la Tabla No. 22 contiene la información agregada de los tres Componentes. Sin embargo la información no proviene de la Cuenta Pública ni de los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales del Ente Público, por lo que es necesario que dicha información se incorpore en los documentos citados.

b) En la Cadena Presupuestaria (Clave Presupuestaria[29]) del Ente Público responsable de la ejecución del Programa se observa que los Componentes del PbR Estatal[30] están considerados en la Clasificación Programática del Ente Público y alineados con el Clasificador por Objeto del Gasto.

Como se muestra en la siguiente imagen, la Llave Presupuestal (Clave Programática) con la que opera el Sistema Financiero SAP del Ente Público se compone de 62 dígitos alfanuméricos, 6 clasificadores y 27 componentes. El componente denominado "Vinculación PbR" se integra por 34 programas y 56 componentes.

De la revisión a los catálogos de la Llave Presupuestal se encontraron los siguientes componentes y su vinculación con los programas.

Componente	Programa
031 Medidores de agua potable instalados.	Mantenimiento y operación de la red de distribución de Agua Potable.
032 Fugas de agua potable atendidas.	Captación, extracción, conducción, desinfección, potabilización, almacenamiento y distribución del Agua Potable.

29 **Clave Presupuestaria.-** Es el conjunto de dígitos que conforman el instrumento para sistematizar e identificar la información del presupuesto de egresos, de acuerdo con las clasificaciones: Administrativa, Funcional, Programática, y Económica; así mismo vincula las asignaciones y transferencias del presupuesto con el origen de los recursos, con la ejecución de los recursos mediante el Clasificador por Objeto del Gasto; permite la identificación del ejercicio fiscal y área geográfica donde se ejecuta el gasto, y se constituye en un medio de control que integra las categorías y elementos programáticos, para el seguimiento y evaluación del gasto público.

30 **PbR Estatal.-** Aprobación, asignaciones (Dependencias) o Transferencias (Entidades) de presupuesto de egresos por parte de la SFyTGE mediante los Programas Presupuestarios registrados para el Ejercicio Fiscal 2023.

En el cuadro anterior se puede observar que si bien el componente 031 de la Llave Presupuestal del Ente Público coincide con el Componente C1 de la MIR del Programa y el componente 032 con el Componente C3, los programas que se señalan en la Llave Presupuestal no se corresponden con el Programa E248 Suministro de agua potable, esto porque tanto los componentes como los programas corresponden a actividades internas de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. La falta de una Llave Presupuestal adecuada causa que el Ente Público no pueda generar información presupuestal de sus Programas Presupuestarios, Actividades Institucionales y Programas y Proyectos de Inversión por Objeto del Gasto ni por momento contable del egreso, por lo que se recomienda que se actualice la Clave Programática y se armonice con la empleada por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en el sistema SIREGOB a efecto de que se genere y se publique información pormenorizada de cada uno de los elementos del Presupuesto basado en Resultados, a efecto de fortalecer la transparencia proactiva del Ente Público.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Actualizar la Llave Presupuestal y armonizarla con la Clave Programática empleada por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en el Sistema SIREGOB.
2) Publicar en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales el presupuesto por momento contable del egreso la información por objeto del gasto para cada uno de los Componentes del Programa.

Capítulo V.
Rendición de Cuentas

Pregunta Metodológica No. 19

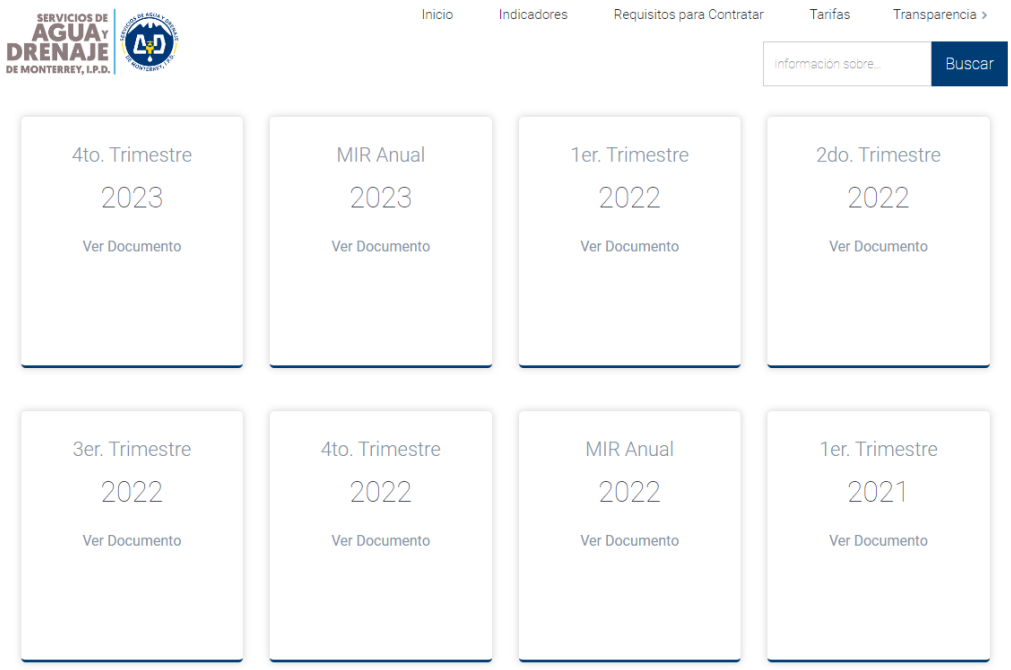
¿El Ente Público responsable de la ejecución de Programa cuenta con mecanismos para rendición de cuentas y/o transparencia gubernamental proactiva?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

a) La información del Programa y sus anexos normativos están disponibles en el portal de internet del Ente Público responsable de la ejecución del Programa de manera accesible, a menos de tres clics.

El portal de internet del Ente Público es https://web.sadm.gob.mx; al posicionar el cursos en la sección de “Transparencia” se despliega un listado en el que aparece “Indicadores”, al dar clic lleva a una nueva ventana (pfiles.sadm.gob.mx/PFiles/indicadores) en la que aparecen íconos de “Informes de Gestión POA´S”, “Informes de Gestión de Programas Sectoriales”, “Informes de Gestión – Informes”, “Informes de Gestión – Cuenta Pública”, “Informes de Gestión – Encuestas”, “Informes de Gestión – Matrices de Indicadores”, “Anuario Estadístico”, “Plan Estratégico”, “Informes de Gestión – Cuenta Pública Anual”, “Programa Especial Manejo Sustentable del Agua” y “Consulta Ciudadana”. En el ícono de “Informes de Gestión – Matrices de Indicadores” se despliega la siguiente información:



Como se observa en la imagen anterior, ahí se presenta la información de la MIR del Programa (Reporte de Avance Físico Financiero) por trimestre y anual. La información de esta parte del portal del Ente Público contiene los Reportes de Avance Físico Financiero desde el primer trimestre de 2017 hasta el primer trimestre de 2024. Por lo que se constató que la información del Programa está disponible en el portal de internet de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey a menos de tres clics, no así la información de sus anexos normativos como la Ficha Técnica de Indicadores, Meta Anual y Diagnóstico Situacional, entre otros, por lo cual se recomienda que se incorporen.

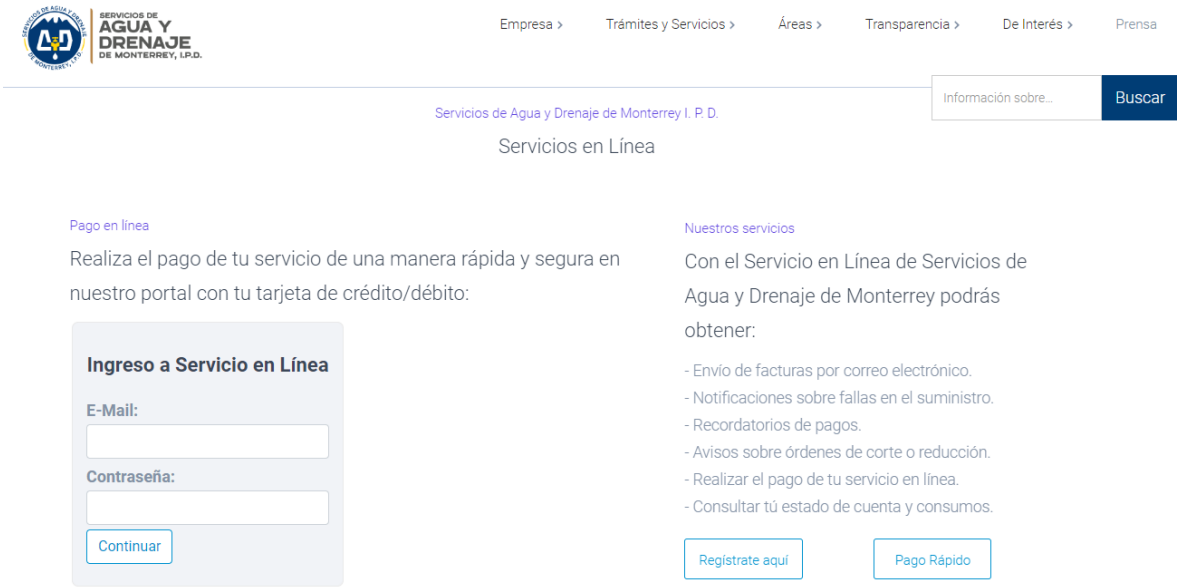
b) Los resultados principales del Programa (ejercicio y control de los recursos y los resultados) son difundidos en el portal de internet del Ente Público responsable de la ejecución del Programa de manera accesible, a menos de tres clics.

De la revisión realizada al portal de internet del Ente Público se constató que no contiene los principales resultados del Programa como son el ejercicio y control de los recursos a nivel componente y por momentos contables del egreso, por lo cual se recomienda su incorporación.

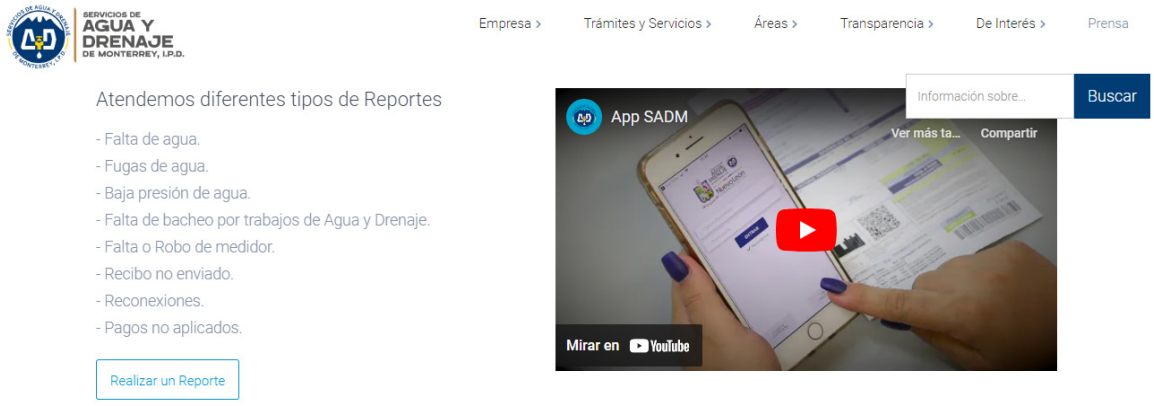
c) El Ente Público responsable de la ejecución del Programa pone a disposición números telefónicos, correos electrónicos, aplicación para dispositivo móvil o redes sociales para informar y orientar tanto al potencial beneficiario como a la población en general sobre la manera de como solicitar los Tipos de Apoyo del Programa.

En el sitio web del Ente Público se pone a disposición el número 073, el cual corresponde al Centro de Información y de Servicios **y señala algunos de los servicios ofrecidos como se ve** en la siguiente imagen.

En el portal de internet de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey también se tienen servicios en línea para el envío de facturas por correo electrónico, notificaciones sobre fallas en el suministro, recordatorios de pagos, avisos sobre órdenes de corte o reducción, pago de servicios y consulta de estado de cuenta y consumos, como se visualiza en la siguiente imagen.



El portal también señala los diferentes tipos de reportes que se atienden y pone a disposición del público una Aplicación para dispositivos móviles, como se muestra a continuación.



Por lo anterior se tiene evidencia de que el Ente Público pone a disposición números telefónicos, correos electrónicos y aplicación para dispositivos móviles para informar y orientar tanto al potencial beneficiario como a la población en general sobre la manera de como solicitar los diferentes servicios que ofrece el Programa.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Incluir en el portal web del Ente Público los anexos normativos del Programa como su Ficha Técnica de Indicadores, Meta Anual y Diagnóstico Situacional, así como el ejercicio y control de los recursos a nivel componente y por momentos contables del egreso.

Pregunta Metodológica No. 20

¿El Ente Público evaluado da cumplimiento al artículo 95, fracción VI, y XLI de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León)?

Respuesta: Sí.

Valor	Criterio	Semaforización
2	Medio	Amarillo

La evidencia documental debe identificar lo correspondiente a:

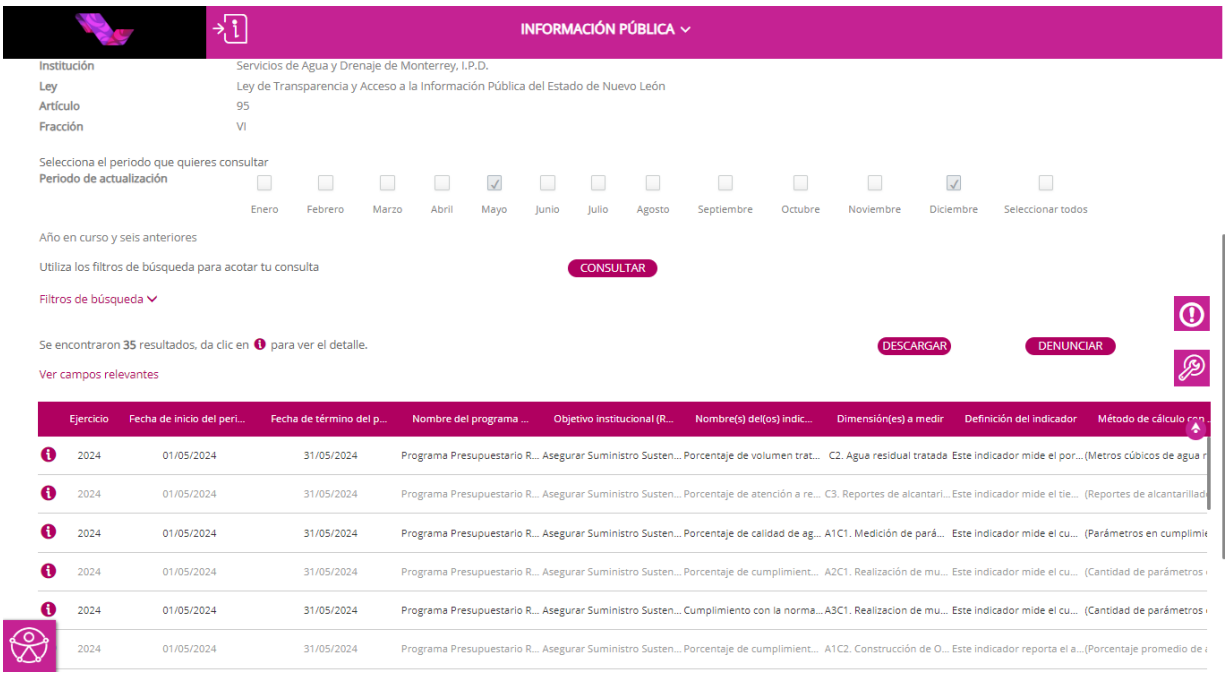
a) ***Fracción VI. Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados. -*** **Esta fracción deberá ser verificada en la Plataforma Nacional de Transparencia (Nuevo León / Dependencia o Entidad / Ejercicio 2023 / Programa Presupuestario), o en el Sistema Estatal de Transparencia Nuevo León (Dependencia o Entidad / Artículos / Formatos / Filtrar por mes / Filtrar por año).**
(https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#inicio)
(https://transparenciahistorico.nl.gob.mx/site/bienvenida)

La siguiente imagen constata que se ingresó a la Plataforma Nacional de Transparencia para consultar si el Ente Público da cumplimiento a la Fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, esto es, que el Sujeto Obligado (Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey) pone a disposición del público y se mantiene actualizada la información de los indicadores que permitan rendir cuentas de sus objetivos y resultados, en este caso los del Programa E248 Suministro de agua potable. La imagen muestra la consulta realizada a la información correspondiente del mes de diciembre de 2023; como se puede observar se despliega la información de los 18 indicadores de los que consta el Programa (Fin, Propósito, tres Componentes y trece Actividades. La información que se despliega al dar “Clic” en cada uno de los indicadores es:

- Ejercicio.
- Fecha de inicio del periodo que se informa.
- Fecha de término del periodo que se informa.
- Nombre del programa o concepto al que corresponde el indicador.
- Objetivo institucional (redactados con perspectiva de género).
- Nombre(s) del(os) indicador(es).
- Dimensión(es) a medir.

- Definición del indicador.
- Método de cálculo con variables de la fórmula.
- Unidad de medida.
- Frecuencia de medición.
- Línea base.
- Metas programadas.
- Metas ajustadas que existan, en su caso.
- Avance de metas.
- Sentido del indicador (catálogo).
- Fuente de información.
- Área(s) responsable(s) que genera(n), posee(n), publica(n) y actualizan la información.
- Fecha de validación.
- Fecha de actualización.
- Nota.

Imagen de la Plataforma Nacional de Transparencia relacionada con la Fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.



Se consultó el Portal de Transparencia Nuevo León para verificar el cumplimiento de la citada normatividad, específicamente la información para el mes de diciembre de 2023, tal y como se muestra en la siguiente imagen. Se constató que se despliega la información de los dieciocho indicadores del Programa y que los campos reportados en este sitio son los mismos que se reportan en la Plataforma Nacional de Transparencia.

Imagen de Transparencia Nuevo León sobre el cumplimiento a la Fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

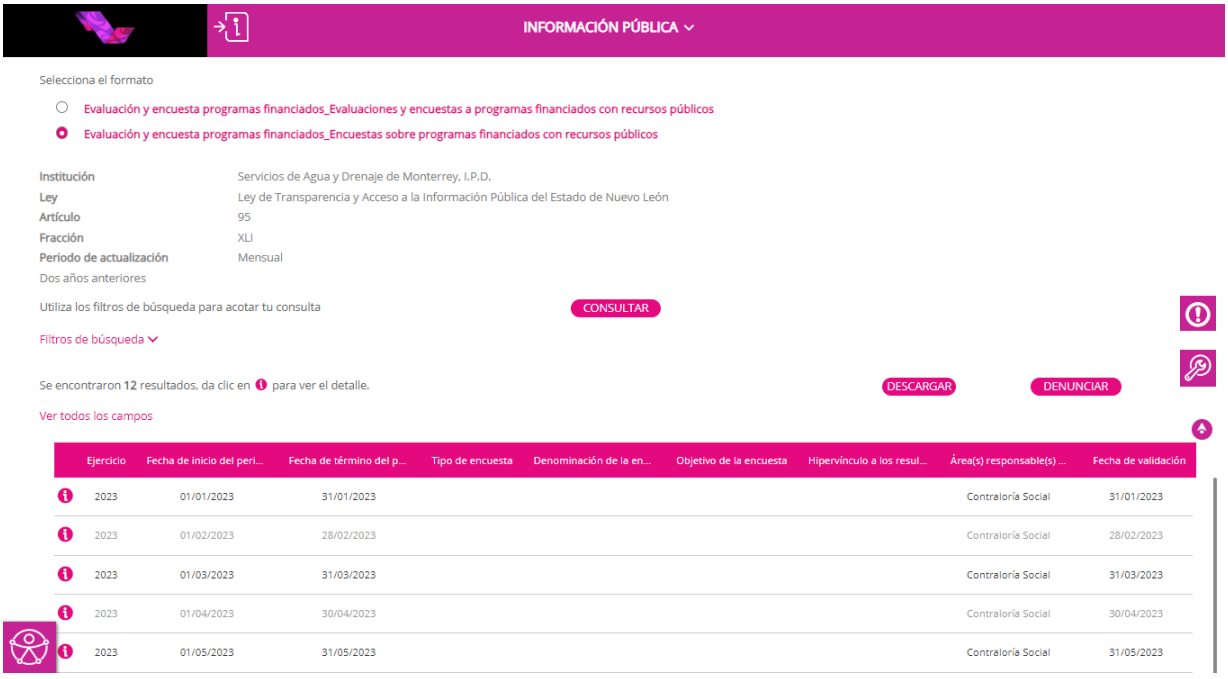
#	Ejercicio	Fecha de inicio del periodo que se informa	Fecha de término del periodo que se informa	Nombre del programa o concepto al que corresponde el indicador	Objetivo institucional (Redactados con perspectiva de género)	Nomb
1	2023	2023-11-01	2023-11-30	Programa Presupuestario RAFFI 248 Agua Potable	"Asegurar Suministro Sustentable y Resiliente. Reducción del Consumo Per Cápita. Cuidado de las Cuencas Hidrológicas y Economía Circular. Orientar el Ordenamiento Urbano. Actualización y Renovación de la Infraestructura. Renovación de Cultura de Gestión del Capital Humano. Optimización Operativa, Administrativa y Financiera la Organización."	Porce servic
2	2023	2023-11-01	2023-11-30	Programa Presupuestario RAFFI 248 Agua Potable	"Asegurar Suministro Sustentable y Resiliente. Reducción del Consumo Per Cápita. Cuidado de las Cuencas Hidrológicas y Economía Circular. Orientar el Ordenamiento Urbano. Actualización y Renovación de la Infraestructura. Renovación de Cultura de Gestión del Capital Humano. Optimización Operativa, Administrativa y Financiera la Organización."	Porce potat
3	2023	2023-11-01	2023-11-30	Programa Presupuestario RAFFI 248 Agua Potable	"Asegurar Suministro Sustentable y Resiliente. Reducción del Consumo Per Cápita. Cuidado de las Cuencas Hidrológicas y Economía Circular. Orientar el Ordenamiento Urbano. Actualización y Renovación de la Infraestructura. Renovación de Cultura de Gestión del Capital Humano. Optimización Operativa, Administrativa y Financiera la Organización."	Porce repor de m
4	2023	2023-11-01	2023-11-30	Programa Presupuestario RAFFI 248 Agua Potable	"Asegurar Suministro Sustentable y Resiliente. Reducción del Consumo Per Cápita. Cuidado de las Cuencas Hidrológicas y Economía Circular. Orientar el Ordenamiento Urbano. Actualización y Renovación de la Infraestructura. Renovación de Cultura de Gestión del Capital Humano. Optimización Operativa, Administrativa y Financiera la Organización."	Porce

Es importante mencionar que tanto en el portal de la Plataforma Nacional de Transparencia como en el portal de Transparencia Nuevo León es necesario corregir la dimensión reportada de los indicadores de la MIR del Programa ya que existen inconsistencias con respecto a lo señalado en su Ficha Técnica de Indicadores. Por citar un par de ejemplos, en los dos portales consultados la dimensión del indicador a nivel Fin es *Cobertura de Agua Potable*, mientras que en la Ficha Técnica de Indicadores la dimensión es *Eficiencia*; la dimensión del indicador a nivel Propósito reportada en las plataformas es *Calidad del Agua Potable* y en la Ficha Técnica de Indicadores es *Eficacia*. Por ello se recomienda que se revise toda la información capturada en los portales de transparencia para que exista congruencia con lo ahí informado y el contenido de la Ficha Técnica de Indicadores y en el Reporte de Avance Físico Financiero del Programa.

b) *Fracción XLI.- Todas las evaluaciones y encuestas que hagan los sujetos obligados a programas financiados con recursos públicos. -* Esta fracción deberá ser verificada en la Plataforma Nacional de Transparencia (Nuevo León / Dependencia o Entidad / Ejercicio 2023 / Programa Presupuestario), o en el Sistema Estatal de Transparencia Nuevo León (Dependencia o Entidad / Artículos / Formatos / Filtrar por mes / Filtrar por año). (https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#inicio) (https://transparenciahistorico.nl.gob.mx/site/bienvenida)

Se consultó la Plataforma Nacional de Transparencia para examinar que el Ente Público responsable de la ejecución del Programa de cumplimiento a la Fracción XLI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León. Es decir, que Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey ponga a disposición del público y mantenga actualizada la información de todas las evaluaciones y encuestas que hagan los sujetos obligados a programas financiados con recursos públicos. La siguiente imagen muestra la consulta realizada.

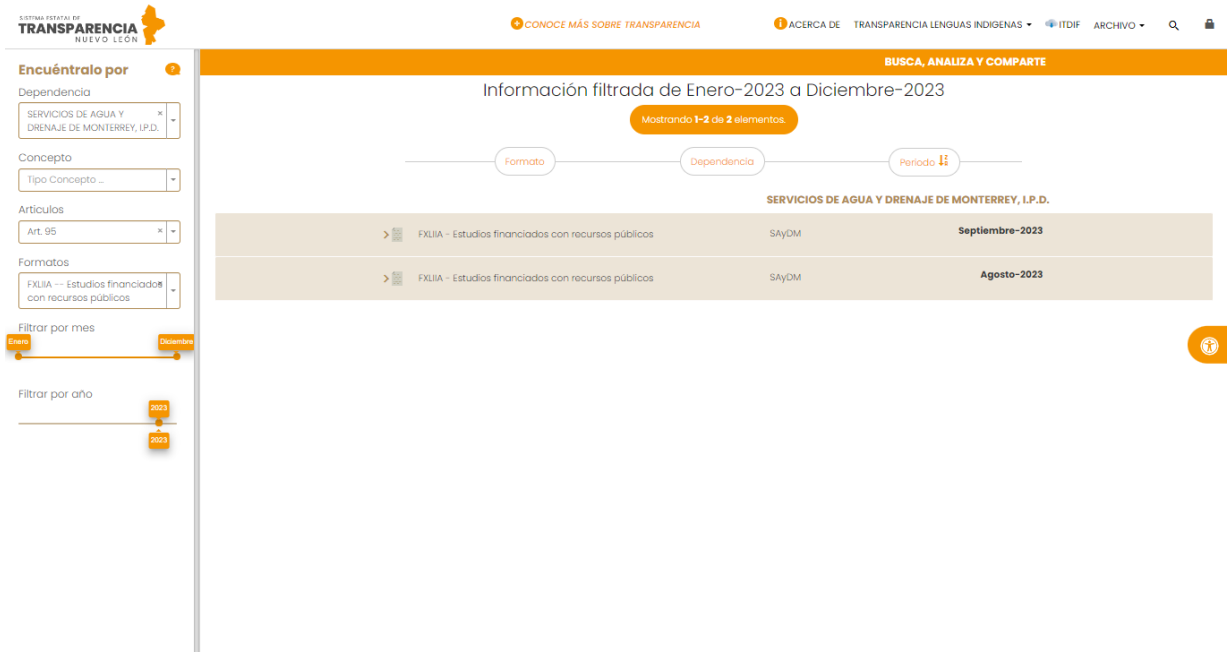
Imagen de la Plataforma Nacional de Transparencia relacionada con la Fracción XLI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.



Se seleccionaron todos los meses de ambos formatos para revisar la información publicada (*Evaluación y encuesta programas financiados_Evaluaciones y encuestas a programas financiados con recursos públicos* y *Evaluación y encuesta programas financiados_Encuestas sobre programas financiados con recursos públicos*). En ambos formatos se reportó, en todos los meses de 2023, la siguiente leyenda *En este periodo, no se generó información que conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, deba ser publicada en este rubro.*

Se consultó en el Portal de Transparencia Nuevo León la información contenida en los formatos XLIA y XLIB de la fracción XLI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, tal y como se muestra en la imagen. En ambos casos no se encontró información para ninguno de los doce meses reportados.

Imagen de Transparencia Nuevo León sobre el cumplimiento a la Fracción XLI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.



Tanto en formato XLIA y en el formato XLIB se indicó que *"En este período no se ha generado información que, conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, deba ser publicada en este rubro".*

La última evaluación realizada a este Programa fue en el Programa Anual de Evaluación 2019, por lo que se consultó en ambos portales de transparencia si la información fue publicada, tal y como se señala en la normatividad. Particularmente se revisó la información de los meses de noviembre y diciembre de 2019 y de enero a junio de 2020 y no se encontró la evaluación realizada o el formato de difusión de resultados, por lo que se recomienda que las futuras evaluaciones, incluida ésta, sean informadas a través de dichos portales en las secciones y formatos correspondientes.

Recomendaciones técnicas para la mejora del Programa.

1) Verificar que la información contenida en las plataformas de transparencia estatal y federal, la información reportada de los indicadores de desempeño coincida con lo establecido en la Ficha Técnica de Indicadores y el Reporte de Avance Físico Financiero del Programa.
2) Publicar en las plataformas de transparencia estatal y federal los informes de resultados de las evaluaciones que se realicen a los Programas Presupuestarios.

Capítulo VI.
Hallazgos.

Hallazgos.

Con la finalidad de especificar los hallazgos, su definición es la siguiente: **Son los resultados de la evaluación comparados con los objetivos (el general y los específicos) de la misma**; por lo anterior, se deben puntualizar hallazgos positivos o negativos con respecto a los objetivos de la evaluación.

Identificación de los Hallazgos
I. Justificación y Contribución.
• El problema central identificado en el árbol del problema no está definido de manera clara. • No existe consistencia entre el problema central que se definió en el árbol de problemas y la definición del objetivo central identificada en el árbol de objetivos. • La situación deseada que se señala en el árbol de objetivos es congruente con el Propósito definido en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa. • Los medios sustantivos identificados en el árbol de objetivos no están establecidos de manera correcta porque no son consistentes con las causas que se señalan en la identificación del problema central en el árbol de objetivos. • No se tiene un Diagnóstico Situacional del Programa publicado en el portal evalua-pbr.nl.gob.mx, no obstante, se presentó un Diagnóstico Situacional elaborado en el ejercicio fiscal 2023, el cual fue tomado como referencia. • En el Diagnóstico Situacional no se observa un análisis de las causas y de los efectos del problema central, ni se tiene una adecuada vinculación entre ellos. • En el Diagnóstico Situacional no se tiene un análisis de los medios sustantivos y de sus fines del objetivo deseado; también se observó que no hay una vinculación adecuada entre ambos. • La redacción de las causas y de los efectos y de los medios y de los fines no se apega a lo indicado en el Manual para la Operación del PbR-SED. • No hay una plena vinculación entre los objetivos del Programa señalados en su Matriz de Indicadores para Resultados con los medios sustantivos y fines señalados en el árbol de objetivos. • En el Diagnóstico Situacional remitido se observó que se define a la población objetivo y atendida y se tiene una metodología para su cálculo; que la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa es la que se encuentra vigente en 2023, que contiene la alineación a los instrumentos de planeación del desarrollo, se muestra un análisis de complementariedades y que su estructura se apega a lo establecido en el Manual para la Operación del PbR-SED. • El Fin del Programa está alienado al Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027 y se monitorea a través del indicador de consumo per cápita de agua. • La vinculación del Fin y del Propósito de la MIR del Programa es adecuada e indirecta con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos y su Meta 6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

Identificación de los Hallazgos
II. Orientación a Resultados.
• La generación de los Componentes señalados en la MIR del Programa es acorde a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos del Ente Público, y su generación, juntamente con sus supuestos, genera el cumplimiento del Propósito del Programa. • La sintaxis de los Componentes C1 y C3 de la MIR del Programa no es consistente con lo señalado en el Manual para la Operación del PbR-SED ni en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP. • El supuesto del Componente C2 no está establecido de manera correcta y la redacción de los supuestos de los Componentes C1 y C2 puede mejorarse. • Los supuestos de las Actividades A2C1, A4C1, A1C2, A2C2, A3C2, A4C2, A5C2, A6C2, A1C3, A2C3 y A3C3 no están señalados de manera correcta. • El Propósito de la MIR del Programa no puede ser consecuencia directa que se espera de sus Componentes y Actividades ya que los supuestos de Actividades a Componente y de Componente a Propósito no son correctos. • El Propósito del Programa incluye un objetivo único especificado de manera clara y cumple con la sintaxis que se indica en el Manual para la Operación del PbR–SED y en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP. • El supuesto de Propósito a Fin debe corregirse. • El Fin de la MIR del Programa tiene un solo objetivo redactado de acuerdo con lo indicado en el Manual para la Operación del PbR-SED, sin embargo puede redactarse de mejor manera; su supuesto identifica de manera clara el factor externo que puede afectar su cumplimiento. • La vinculación del Fin del Programa al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027 no es correcta. • El indicador de desempeño del Componente C2 de la MIR del Programa no es claro ni adecuado porque no señala que la eficiencia física hace referencia a la red de distribución de agua. • Los indicadores de desempeño de la MIR del Programa a nivel Fin, Propósito y Componentes miden de forma directa el desempeño para cada nivel de objetivo y sus medios de verificación son los adecuados para realizar el cálculo de sus indicadores. • El Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual del Programa puede consultarse en el portal evalua-pbr.nl.gob.mx. • Las RAFFIs trimestrales y anual del Programa no se informan en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales ni en la Cuenta Pública de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. • Los Reportes de Avance Físico Financiero, en los que se documentan los resultados del Programa, cuentan con umbrales de cumplimiento mínimo – máximo que sirven para determinar el avance y cumplimiento de metas de los indicadores de desempeño. • El indicador de desempeño a nivel Propósito es el único que mostró un grado de avance crítico, lo cual en este caso no es necesariamente una señal negativa ya que la calidad del agua fue muy superior a la meta planteada. • El Programa no fue evaluado durante los ejercicios fiscales 2019 a 2022.
III. Operación y Control.
• En el Diagnóstico Situacional del Programa se define a la población objetivo la cual es congruente con el diseño de su MIR y se presenta una estrategia de cobertura para su atención y se especifican metas de cobertura anual. • De acuerdo con su Tipología General el Programa es de Prestación de Servicios Públicos, por lo que no le aplican reglas de Operación ni la conformación de un Padrón de Beneficiarios. • El Ente Público no genera información presupuestal detallada de los Componentes C1 y C3 del Programa ni de la cantidad de beneficiarios atendidos por cada uno de ellos.

Identificación de los Hallazgos
• Se identificó que la población atendida por el Programa es la misma que presenta los problemas antes de la intervención. • Se tiene un Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos en el que se identifica la mecánica de operación para generar y entregar los servicios del Programa y en los procedimientos se identifican los mecanismos/formatos para verificar la entrega correcta de sus Componentes. • La Actividad A4C1 no tiene lógica con la generación del Componente C1. • Ninguna de las seis actividades del Componente C2 guardan relación con su generación. • Las Actividades del Componente C3 no están establecidas de manera secuencial. • Se puede mejorar la sintaxis de todas las Actividades señaladas en la MIR del Programa. • En el Manual de Procedimientos Administrativos y Ciudadanos se identifican los mecanismos para verificar la correcta entrega de los servicios del Programa. • Los informes trimestrales de la información sobre el ejercicio, destino y resultados de los recursos asignados al Programa no cumplen el criterio de granularidad en los casos del ejercicio de los recursos e indicadores de desempeño porque en ambos casos no se tiene información pormenorizada en la Ficha Técnica de Indicadores, Reportes de Avance Físico Financiero, Cuenta Pública e Informes de Avance de Gestión Financiera. • Se encontró que existe coordinación y retroalimentación entre Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey y las instancias estatales responsables de revisar y validar la información reportada en el sistema del Presupuesto basado en Resultados.
IV. Análisis de Resultados.
• Las metas 2023 de los indicadores a nivel Fin y Componente C1 están planteadas conforme a la capacidad operativa del Ente Público, mientras que las metas a nivel Propósito, Componente C2 y Componente C3 están establecidas por debajo de su capacidad operativa. • Los avances 2023 de los indicadores a nivel Fin, Propósito y Componentes C1 y C3 fueron adecuados. • El avance 2023 del indicador del Componente C2 fue inadecuado. • El sentido del indicador a nivel Propósito establecido en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa no es correcto, al igual que el sentido del indicador C3. • El Componente C1 carece de Línea Base. • La meta del indicador del Componente C2 no se programó a cabalidad y tampoco se actualizó conforme a los tiempos señalados en el Manual para la Operación del PbR-SED. • Las variables de los métodos de cálculo de los indicadores de desempeño no son consistentes con las definiciones de los indicadores. • Los métodos de cálculo definidos para cada uno de los indicadores de desempeño son adecuados para los diferentes objetivos señalados en la MIR del Programa. • Es necesario redefinir los nombres de los indicadores de desempeño, así como las variables que intervienen en sus métodos de cálculo. • El Ente Público genera pero no publica información detallada del Programa en gastos de operación, de mantenimiento y de capital. • La Llave Presupuestal que actualmente utiliza el Ente Público en su sistema financiero no se observan los Componentes del PbR estatal alineados al Clasificador por Objeto del Gasto.

Identificación de los Hallazgos
V. Rendición de Cuentas.
• La información del resultado de los indicadores de desempeño del Programa se publica en el sitio web del Ente Público, no así la información de la Ficha Técnica de Indicadores, Meta Anual y Diagnóstico Situacional, entre otros, ni el ejercicio y control de los recursos asignados. • El Ente Público pone a disposición números telefónicos, correos electrónicos y una aplicación para dispositivo móvil para informar y orientar tanto al beneficiario potencial y a la población en general sobre la manera de como solicitar los servicios que ofrece el Programa. • Se cumple tanto en la plataforma estatal como en la plataforma nacional de transparencia, con lo establecido en la fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León. • Se debe corregir en la plataforma estatal y en la plataforma nacional de transparencia la dimensión de los indicadores de desempeño del Programa, tal y como se establece en su Ficha Técnica de Indicadores. • No se reporta en las plataformas de transparencia estatal y nacional lo relacionado con la fracción XLI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

Capítulo VII.
Análisis FODA y Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

Análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

	Aspectos Negativos	Aspectos Positivos
Factores Internos	**Debilidades** 1. Deficiencias en la elaboración y análisis del árbol del problemas, árbol de objetivos y de la vinculación de este último con el resumen narrativo en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa. 2. La Lógica Causal Vertical y la Lógica Causal Horizontal de la MIR del Programa no cumplen con lo señalado en Apartado 11 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED. 3. Los indicadores de desempeño a nivel Fin, Propósito y Componentes no cumplen con los criterios de ser Claros y en el caso de los Componentes, además no son adecuados. 4. Las metas planteadas para los indicadores de desempeño a nivel Fin y Componente C2 no son acordes con su sentido. 5. Las variables empleadas para estructurar el método de cálculo de los indicadores a nivel Fin, Propósito y Componentes no consideran la frecuencia de medición. 6. No se publica en la plataforma estatal ni en la plataforma nacional de transparencia la información relacionada con la fracción XLI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.	**Fortalezas** 1. El Fin y el Propósito del Programa cuentan con un solo objetivo correctamente estructurado y programáticamente alineados a la Planeación del Desarrollo Estatal y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 2. En el Manual de Procesos Administrativos y Ciudadanos del Ente Público se establecen las atribuciones para producir los Componentes del Programa y los mecanismos de supervisión para su correcta entrega. 3. Los indicadores de desempeño a nivel Fin, Propósito y Componentes cuentan con métodos de cálculo que miden de manera directa su objetivo en la MIR, cuentan con los medios de verificación adecuados para realizar sus cálculos y se publican en la plataforma estatal en materia de Presupuesto basado en Resultados. 4. Existe una estrategia de cobertura documentada para atender a la población objetivo en la que se especifican metas anuales y es congruente con el diseño de la MIR del Programa. 5. Existe coordinación y retroalimentación entre el Ente Público y la instancia estatal responsable de revisar y validar la información reportada en el Sistema Informático para la Operación del PbR-SED. 6. Se publica en el portal estatal y en la plataforma nacional de Transparencia la información relacionada con la fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

	Aspectos Negativos	Aspectos Positivos
Factores Externos	**Amenazas** 1. Se carece de un Diagnóstico Situacional que cumpla con lo señalado en la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED y sus respectivos formatos. 2. No se publica la información del Programa en la Cuenta Pública ni en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales del Ente Público. 3. El formato actual del Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual no permite publicar información presupuestal detallada por Componentes del Programa. 4. La Clave Presupuestaria del Ente Público no permite identificar el presupuesto de cada uno de los Componentes del Programa lo que impide generar información pormenorizada del destino del gasto.	**Oportunidades** 1. Corregir la Lógica Causal Vertical y la Lógica Causal Horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa. 2. Elaborar y publicar el Diagnóstico Situacional del Programa con el contenido señalado en el Manual para la Operación del PbR-SED. 3. Modificar el Formato del Reporte de Avance Físico Financiero para que incorpore información presupuestal de cada uno de los Componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados. 4. Actualizar la Clave Presupuestaria del Ente Público para que incluya la base de programación del Presupuesto basado en Resultados. 5. Construir un micrositio en el portal web del Ente Público en el que se difunda toda la información relacionada con el Programa.

Aspectos Susceptibles de Mejora.

Los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), son los hallazgos en términos de debilidades y amenazas identificadas, las cuales pueden ser atendidas para la mejora de programas y proyectos. Se basan en las recomendaciones y sugerencias señaladas por el evaluador externo, a partir de las cuales los Entes Públicos involucrados se comprometen a realizar acciones para mejorar la aplicación de los recursos.

Tipos de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)

Específicos: Aquéllos cuya solución corresponde a las unidades responsables.

Institucionales: Aquéllos que requieren de la intervención de una o varias áreas de la dependencia y/o entidad para su solución.

Interinstitucionales: Aquéllos que para su solución se deberá contar con la participación de más de una dependencia o entidad.

Intergubernamentales: Aquéllos que demandan la intervención de gobiernos estatales o municipales.

Alcance de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

Corrige: Se refiere a aquellos aspectos que están relacionados con las Actividades de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa, tales como mejoras en sus indicadores, en caso de aplicar cambios no sustantivos en sus Reglas de Operación, mejoras en los procesos operativos, firma de convenios, ejercicios presupuestarios, entre otros.

Modifica: Se refiere a aquellos aspectos que están relacionados con los Componentes de la MIR del Programa, es decir, modificaciones o mejoras en los bienes y/o servicios que se entregan a la Población o Área de Enfoque Objetivo.

Adiciona: Se refiere a aquellos aspectos que buscan reforzar el Programa por medio de la generación de sinergias con otros programas o incluso la integración de dos o más programas en uno solo, así como acciones para que el Programa sea operado por otra dependencia, entidad o unidad administrativa responsable.

Reorienta: Se refiere a aquellos aspectos que están relacionados con el Propósito del Programa, como por ejemplo acciones relacionadas con la planeación estratégica, con la focalización, con mejoras en la definición de su población objetivo, con la realización de evaluaciones de impacto, entre otros.

No.	ASM	Tipo ASM	No. de Pregunta Metodológica observada	Recomendación para el ASM	Alcance ASM
1	Actualizar el Diagnóstico Situacional del Programa y publicarlo en el portal Evalúa PbR NL.	**Interinstitucional**	1, 2, 3 y 4.	Actualizar el Diagnóstico Situacional del Programa identificando de manera clara el problema que se atiende, analizar sus causas y sus efectos directos e indirectos, la población o área de enfoque, señalando claramente la situación deseada y analizando los medios y sus fines directos e indirectos y estableciendo la Matriz de Indicadores para Resultados, todo en estricto apego a lo señalado en la Sección 3.3 y Formatos DS-01, DS-02 y DS-03 y figuras 7a, 7b, 8a y 8b del Manual para la Operación del PbR-SED y remitirlo a la Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal de acuerdo con el Calendario de las Principales Actividades contenido en el referido manual para su publicación en el Portal Evalúa PbR NL.	**Corrige**
2	Corregir la Lógica Causal Vertical de la MIR del Programa	**Institucional**	6, 7 y 14.	Corregir la Lógica Causal Vertical de la MIR del Programa de manera tal que las Actividades sean las necesarias, suficientes y estén ordenadas de manera secuencial para la generación del Componente y que sus supuestos, incluidos el de las Actividades, sean adecuados para la consecución de los diferentes niveles de desempeño, en apego a lo establecido en la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.	**Corrige**

No.	ASM	Tipo ASM	No. de Pregunta Metodológica observada	Recomendación para el ASM	Alcance ASM
3	Corregir la Lógica Causal Horizontal de la MIR del Programa	**Institucional**	6, 8, 9, 14 y 17.	Redactar de manera clara en la MIR del Programa el Fin, los Componentes y las Actividades del Componente C1, así como el nombre y descripción de los indicadores a nivel Fin, Propósito y Componentes y de las variables que intervienen en su métodos de cálculo y adecuar el método de cálculo de los indicadores de los tres Componentes en apego a lo señalado en la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.	**Corrige**
4	Fortalecer la información programática de la Cuenta Pública y de los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales.	**Institucional**	10, 13 y 18.	Incluir en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales del Ente Público, información detallada del ejercicio y control de los recursos del programa, así como de los resultados obtenidos, en cumplimiento al artículo 47 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la fracción III de su artículo transitorio cuarto y al inciso b) del Numeral 6 del Acuerdo por el que se armoniza la estructura de las cuentas públicas emitido por el Consejo Nacional de Armonización Contable.	**Corrige**

No.	ASM	Tipo ASM	No. de Pregunta Metodológica observada	Recomendación para el ASM	Alcance ASM
5	Crear y poner a disposición del público un micrositio para el Programa en el que se difunda información relevante.	**Institucional**	13 y 19.	Crear y hacer público un micrositio para el Programa en el que se difunda información de sus logros como cantidad de servicios otorgados, población beneficiada, cobertura y calidad del agua entre otros, así como información presupuestal por componente y detallada en gastos de operación, mantenimiento y de inversión y anexos normativos importantes como Diagnóstico Situacional, la Ficha Técnica de Indicadores, Formato de Meta Anual y reportes de Avance Físico Financiero, entre otros.	**Corrige**
6	Ajustar las metas de los indicadores de desempeño.	**Específico**	16.	Ajustar, cuando sea necesario, las metas de los indicadores de desempeño del Programa conforme a las fechas establecidas en la Sección 5.2 del Manual para la Operación del PbR-SED.	**Corrige**
7	Actualizar y armonizar la Clave Presupuestaria.	**Institucional**	18.	Actualizar la Llave Presupuestal y armonizarla con la Clave Programática empleada por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en el Sistema SIREGOB a fin de que refleje la información presupuestal de los elementos programáticos del Presupuesto basado en Resultados del Estado de Nuevo León.	**Adiciona**

No.	ASM	Tipo ASM	No. de Pregunta Metodológica observada	Recomendación para el ASM	Alcance ASM
8	Corregir y adicionar la información pública en los portales estatal y nacional la información relacionada con el Programa.	**Interinstitucional**	20.	Verificar, y en su caso corregir, que la información relacionada con los indicadores de desempeño (fracción VI del Artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León) coincida con la información de la Ficha Técnica de Indicadores del Programa y publicar los informes de los resultados de las evaluaciones que se realicen a los Programas Presupuestarios fracción XLI del Artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.	**Corrige**

Capítulo VIII. Conclusiones.

Conclusiones.

De la revisión efectuada al Programa E248 Suministro de agua potable, a cargo de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, se detectaron cuatro grandes áreas de oportunidad, dos relacionadas con el Programa evaluado, otra con la difusión de sus resultados y la tercera con la Clave Presupuestaria del Ente Público. La primera es la actualización del Diagnóstico Situacional y correspondiente publicación en el Portal Evalúa PbR NL; la segunda es el mejoramiento de las lógicas causales vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados; la tercera es la difusión de información del ejercicio de los recursos y de los resultados alcanzados en la Cuenta Pública y en el Informe de Avance de Gestión Financiera trimestral, así como la posibilidad de mejorar los formatos de la Ficha Técnica de Indicadores y del Reporte de Avance Físico Financiero. La última es la actualización y homologación de la llamada Llave Presupuestal. Si bien es importante que se tomen las medidas necesarias para atender las áreas de mejora, es aún más importante que se actualice la Clave Presupuestaria empleada en el Sistema Financiero de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, ya que de no hacerlo, no estará en posibilidades de generar la información financiera pormenorizada que se requiere al amparo de la presupuestación por resultados. A continuación se presentan las conclusiones por capítulo evaluado.

I. Justificación y Contribución.

De la revisión realizada al árbol del problema se detectó que una incorrecta identificación del problema central, así como de sus causas y efectos directos e indirectos, lo que generó una deficiente elaboración del árbol de objetivos así como del traspaso de la situación deseada y los medios sustantivos para lograrlo hacia la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa, impactando el resumen narrativo del Propósito y de sus Componentes. Esta cadena de vinculaciones incorrectas se debe especialmente a la falta del análisis de las causas y efectos, así como de los medios y los fines directos e indirectos.

No se cuenta con un Diagnóstico Situacional publicado en el portal evalua-pbr.nl.gob.mx de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado, aunque sí se tiene un diagnóstico informal que no reúne los requisitos de contenido señalados en el Manual para la Operación del PbR-SED, por lo cual es necesaria su actualización.

Una fortaleza encontrada en este capítulo es que los Objetivos de Fin y de Propósito señalados en la MIR del Programa están vinculados con los objetivos de la Planeación del Desarrollo Estatal y a los

Objetivos de Desarrollo Sostenible. Ambos, Fin y Propósito, contienen un solo objetivo redactado con la sintaxis sugerida en la Metodología de Marco Lógico, aunque son susceptibles de ser mejoradas.

II. Orientación a Resultados.

En la normatividad del Ente Público, específicamente en su Manual de Procedimientos Administrativos y Ciudadanos es posible identificar qué Unidades Administrativas y cómo éstas deben coordinarse para producir los servicios que entrega el Programa y poder dar cumplimiento a su Propósito. Se encontró que la sintaxis de los Componentes C1 y C3 no es correcta; que los supuestos de los tres Componentes son correctos aunque pueden ser redactados de manera más precisa y que es necesario establecer de manera correcta los supuestos de las Actividades A2C1, A4C1, A1C2, A2C2, A3C2, A4C2, A5C2, A6C2, A1C3, A2C3 y A3C3.

El Propósito del Programa cuenta con un solo objetivo especificado conforme a la Metodología de Marco Lógico, sin embargo el supuesto de Propósito a Fin no corresponde a un factor externo, por lo cual debe modificarse. Por su parte, el Programa cuenta con un solo Fin que también está vinculado, aunque de manera incorrecta, al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027; su sintaxis cumple con lo señalado en la Metodología de Marco Lógico, aunque su redacción debería modificarse para hacerlo más preciso.

Ninguno de los indicadores de desempeño para los niveles de Fin, Propósito y Componentes reúne las características CREMA; ninguno de ellos es claro y en el caso de los indicadores de los Componentes, ninguno es adecuado. No obstante, en todos los casos los indicadores miden de forma directa el Objetivo establecido en la MIR del Programa y cuentan con los Medios de Verificación adecuados para realizar su cálculo.

Se corroboró que los indicadores de desempeño cuentan con umbrales para establecer niveles de cumplimiento mínimos y máximos para determinar el estatus de su avance; que se reportan en el portal de internet Evalúa PbR NL (evalua-pbr.nl.gob.mx) y que están disponibles para consulta pública a menos de tres clics. Sin embargo, esta información no se publica en la Cuenta Pública ni en el Informe de Avance de Gestión Financiera trimestral del Ente Público, aunque sí se pueden consultar en su portal de internet (https://web.sadm.gob.mx/).

El indicador del Propósito del Programa, *Porcentaje de calidad del agua potable*, tuvo un avance crítico, al mostrar un cumplimiento de 123.2% con relación a su meta. Sin embargo, este resultado debe tomarse con cautela ya que la meta establecida para 2023 estuvo 19 puntos porcentuales por debajo de su Línea Base, la cual se fijó en 99.00 en 2021. Si la meta 2023 hubiese sido el valor de la Línea Base, el avance del indicador hubiese estado muy cercano, esto es 98.59 (Avance) vs 99.00 (Línea Base). El otro indicador que no mostró un avance adecuado fue el del Componente C2, *Porcentaje de eficiencia física*. La insuficiencia en su avance se debió, principalmente, a la falta de lluvia durante 2023.

III. Gestión y Control.

Se encontró una estrategia de cobertura documentada para atender a la población objetivo. En ella se incluye la definición de la población que se desea atender, su cuantificación y metas de cobertura anual. Sin embargo, es pertinente que en esta estrategia se utilice el formato DS-01. Definición y Cuantificación de la Población (Beneficiarios), contenido en el Anexo 1 del Manual para la Operación del PbR-SED. Se verificó que el Manual de Procedimientos Administrativos y Ciudadanos del Ente Público se identifican de manera y precisa la mecánica de operación para que se entreguen los servicios del Programa y que además cuenta con los mecanismos de supervisión para su entrega correcta.

Se determinó que es posible mejorar la sintaxis de las trece Actividades que contiene el Programa; que la actividad A4C1 no tiene relación con su Componente; que ninguna de las seis Actividades del Componente C2 son correctas y que las Actividades del Componente C3 no están ordenadas de manera secuencial.

No se obtuvo evidencia de que el Ente Público tenga la capacidad de generar información presupuestal pormenorizada por Componentes del Programa, lo cual afecta la granularidad deseada en la información del ejercicio y destino de sus recursos; por otra parte sí hay evidencia de su coordinación con la instancia estatal responsable de revisar y validar la información reportada en el Sistema Informático PbR-SED.

IV. Análisis de Resultados.

Se detectó que las metas para los indicadores de desempeño para los niveles de Fin y Componente C1 se establecieron conforme a la capacidad operativa del Ente Público, mientras que a nivel Propósito ésta se planteó muy por debajo de la capacidad operativa, al igual que la meta del Componente C3, mientras que la meta del Componente C2 resultó ser ambiciosa. Es importante que se revise el sentido de los indicadores, ya que éste debe ser acorde con las metas establecidas en un determinado año,

especialmente cuando se dice que el sentido del indicador es “normal” o “ascendente”. De la revisión realizada a los nombres de los indicadores de desempeño, a sus métodos de cálculo, las variables que intervienen en sus fórmulas y a sus definiciones se recomendó la corrección de sus nombres en los niveles de desempeño a nivel Fin, Propósito y Componentes, a efecto de que reflejen la frecuencia de su medición y lo que realmente se está midiendo; la adecuación de las variables de sus métodos de cálculo para que se establezcan de manera correcta la frecuencia establecida en los nombres de sus indicadores y, como consecuencia de todo lo anterior, definir de manera correcta cada uno de los indicadores.

Se verificó que el Ente Público cuenta con información del presupuesto del Programa por objeto del gasto, por lo cual es posible determinar su presupuesto en gastos de operación, de mantenimiento y de capital. Se encontró que la eficiencia del Presupuesto Ejercido por el Programa, en comparación con su Presupuesto Modificado es de 87.9% y que el gasto unitario entre los 5,789,234 habitantes atendidos es de $3,147.79. Esto a pesar de que su Clave Presupuestaria no se observan los elementos del Presupuesto basado en Resultados del Estado de Nuevo León.

V. Rendición de Cuentas y Transparencia.

En el portal de internet del Ente Público (https://web.sadm.gob.mx) se publica el Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual del Programa, pero no se publica información de sus principales logros y ejercicio y destino de los recursos a nivel Componente. En dicho sitio web se pone a disposición números telefónicos, correos electrónicos y aplicación para dispositivo móvil para informar y orientar a la población en general sobre la forma de solicitar los servicios del Programa.

Se verificó que se da cumplimiento a la fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, pero la información de los indicadores contenida en los portales estatal y nacional de transparencia no coincide con lo señalado en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa. También se verificó que no se da cumplimiento a la fracción XLI del artículo 95 de la citada Ley, ya que no se publica información de las evaluaciones de desempeño practicadas a los programas del Ente Público.

Sírvanse las conclusiones del presente informe de evaluación para observar lo dispuesto en las "IV. Disposiciones Específicas", apartado de Presupuestación, numeral 28 del "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño" [31] que a la letra dice: *"La información de los resultados alcanzados en el cumplimiento de los objetivos y metas y la obtenida de las evaluaciones realizadas en los ejercicios fiscales anteriores y en curso, será un elemento a considerar, entre otros derivados de los diversos sistemas o mecanismos de evaluación, para la toma de decisiones para las asignaciones de recursos y la mejora de las políticas, de los programas presupuestarios y del desempeño institucional".*

31 Publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) con fecha a 31 de Marzo del 2008: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154427/acuerdo_sed.pdf.

Capítulo IX.
Criterios de Valoración.

Valoración Global del Programa.

Los criterios de valoración están en función de los elementos técnicos señalados en las preguntas metodológicas, asignándoles una valoración de 1 a 3, tal y como está señalado a continuación:

Criterios de Valoración			
Criterio	**Alto** La respuesta cuenta con los elementos señalados en la pregunta en un rango que está entre el 100.0 y 85.0%.	**Medio** La respuesta cuenta con los elementos señalados en la pregunta en un rango que está entre el 84.9 y 60.0%.	**Bajo** La respuesta cuenta con los elementos señalados en la pregunta en un rango que está entre el 59.9 y 0.0%.
Valor	3	2	1
Semaforización	Verde	Amarillo	Rojo

Las respuestas con valoración 2 y 1 se verán reflejadas en los hallazgos, análisis FODA y Aspectos Susceptibles de Mejora para ser considerados por el Ente Público responsable de la ejecución del programa y mejorar la gestión del programa.

La valoración global de la evaluación correspondiente a las 20 preguntas metodológicas aplicadas al programa ***E248 Suministro de agua potable*** es de **2.0**, por lo que se ubica con una semaforización en **AMARILLO** y criterio **MEDIO** de acuerdo con lo siguiente:

Valoración global por capítulo evaluado				
Capítulo Evaluado	**Total de Preguntas**	**Criterio**	**Valor Promediado[/1]**	**Semaforización**
I. Justificación y Contribución.	PM No. 1	Medio	2	Amarillo
	PM No. 2	Medio	2	Amarillo
	PM No. 3	Bajo	1	Rojo
	PM No. 4	Bajo	1	Rojo
	PM No. 5	Alto	3	Verde
	5	**Bajo**	**1.8**	**Rojo**
II. Orientación a Resultados.	PM No. 6	Alto	3	Verde
	PM No. 7	Medio	2	Amarillo
	PM No. 8	Medio	2	Amarillo
	PM No. 9	Medio	2	Amarillo
	PM No. 10	Medio	2	Amarillo
	PM No. 11	No aplica	No aplica	No aplica
	6	**Medio**	**2.2**	**Amarillo**

Valoración global por capítulo evaluado				
Capítulo Evaluado	**Total de Preguntas**	**Criterio**	**Valor Promediado[/1]**	**Semaforización**
III. Operación y Control.	PM No. 12	Alto	3	Verde
	PM No. 13	Medio	2	Amarillo
	PM No. 14	Medio	2	Amarillo
	PM No. 15	Medio	2	Amarillo
	4	**Medio**	**2.2**	**Amarillo**
IV. Análisis de Resultados	PM No. 16	Medio	2	Amarillo
	PM No. 17	Medio	2	Amarillo
	PM No. 18	Medio	2	Amarillo
	3	**Medio**	**2.0**	**Amarillo**
V. Rendición de Cuentas.	PM No. 19	Medio	2	Amarillo
	PM No. 20	Medio	2	Amarillo
	2	**Medio**	**2.0**	**Amarillo**
Valoración Final Promedio[/2].	**20**	**Medio**	**2.0**	**Amarillo**

***1**/ El Valor Promediado para cada Capítulo Evaluado se calcula con la sumatoria de los valores de cada pregunta metodológica dividida el número total de preguntas con valoración del Capítulo evaluado.*
***2**/ La Valoración Final Promedio se calcula con la sumatoria de los Valores Promediados de cada Capítulo Evaluado dividida entre el número total de Capítulos Evaluados de preguntas con valoración.*

Recomendaciones Técnicas.

Capítulo I. Justificación y Contribución.

1) Identificar de manera clara el problema central que se atiende con el Programa, así como sus causas y sus efectos, y elaborar el árbol del problema y el árbol de objetivos conforme a lo establecido en el Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Identificar de manera correcta los medios sustantivos que se señalan en el árbol de objetivos, utilizando el ejemplo didáctico y el ejemplo metodológico de las Figuras No. 8a y No. 8b, respectivamente, del Manual para la Operación del PbR–SED.
3) Vincular los Componentes señalados en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa conforme a lo establecido en la Figura No. 11 del Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED.
4) Elaborar en el Diagnóstico Situacional del Programa un análisis de las causas directas e indirectas y de los efectos directos e indirectos identificados en el árbol del problema, así como de los medios directos e indirectos y de los fines directos e indirectos señalados en el árbol de objetivos.
5) Construir el **árbol de problemas** y el árbol de objetivos del Programa conforme a lo señalado en el Apartado 4 de la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR–SED y apegar su redacción y nomenclatura a los ejemplos metodológicos señalados, respectivamente, en la Figura No. 7b y No. 8b del Manual.
6) Construir correctamente el **árbol de objetivos** y vincularlo a la MIR del Programa de acuerdo con lo indicado en el Apartado 3 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR–SED.
7) Actualizar el Diagnóstico Situacional del Programa con estricto apego al contenido indicado en la Sección 3.3 y los anexos 1, 2 y 3 del Manual para la Operación del PbR-SED, y remitirlo a la Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal de acuerdo con el Calendario de las Principales Actividades contenido en el referido manual.
8) Definir y cuantificar de manera clara y precisa a la población potencial, la población objetivo y la población atendida con el Programa, conforme a lo establecido en el formato DS-01 del Anexo 1 y el formato DS-02 del Anexo 3 del Manual para la Operación del PbR-SED.
9) Verificar que en la Ficha Técnica de Indicadores la alineación del Programa al Objetivo del Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027 sea la correcta.

Capítulo II. Orientación a Resultados.

1) Redactar los Componentes del Propósito del Programa de acuerdo con lo señalado en la Tabla No. 8b. del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Redactar los supuestos de los Componentes del Programa conforme a lo que se indica en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
3) Establecer los supuestos de las Actividades y del Propósito del Programa conforme a lo señalado en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
4) Reestructurar la redacción del Fin señalado en la MIR del Programa de acuerdo con lo señalado en el Apartado 3 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
5) Señalar de manera correcta en la Ficha Técnica de Indicadores, la alineación del Programa al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027.
6) Redactar los nombres de los indicadores de desempeño del Programa de manera que cumplan con los Criterios CREMAA identificados en el Apartado 8 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
7) Adecuar los métodos de cálculo de los indicadores de desempeño de los tres Componentes del Programa de forma tal que sean consistentes con el nombre de su indicador.
8) Publicar en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales, los Reportes de Avance Físico y Financiero del Programa en el apartado correspondiente a Información Programática.
9) Modificar, de considerarse pertinente, el formato del Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual en el Apartado correspondiente al Avance Financiero por trimestre, para incorporar los montos presupuestales de los Componentes, especificando el momento contable a reportar.

Capítulo III. Operación y Control del Programa.

1) Generar información sobre la cantidad de servicios otorgados a través de cada uno de los Componentes del Programa, así como de su información presupuestal por momentos contables del egreso y de la cantidad de población atendida.
2) Publicar en el sitio web del Ente Público la información presupuestal de cada uno de los Componentes del Programa, detallada por momento contable del egreso.
3) Definir de manera más precisa el complemento de las Actividades del Componente C1 y analizar la factibilidad de eliminar la Actividad A4C1.
4) Establecer las Actividades del Componente C2 de forma lógica, secuencial y apegadas a la generación del Componente.
5) Ordenar las Actividades del Componente C3 de forma lógica y secuencial.
6) Definir los supuestos de las Actividades A2C1, A4C1, A1C3, A2C3 y A3C3 conforme a lo establecido en el Apartado 10 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
7) Modificar el Formato del Reporte de Avance Físico Financiero para que se incorpore el presupuesto, por momentos contables del egreso, de los Componentes de los Programas Presupuestarios.

Capítulo IV. Análisis de Resultados.

1) Actualizar las metas de los indicadores de desempeño del Programa conforme a las fechas establecidas en la Sección 5.2 del Manual para la Operación del PbR-SED.
2) Verificar y en su caso corregir en la Ficha Técnica de Indicadores, el sentido de los indicadores de desempeño del Programa a nivel Propósito y de los Componentes C1 y C3, de acuerdo con lo señalado en el Apartado 2.2 de la Sección 3.5 del Manual para la Operación del PbR-SED.
3) Corregir los nombres de los indicadores de desempeño del Programa a nivel Fin, Propósito y Componentes, de tal forma que reflejen la frecuencia de medición y lo que realmente se quiere medir, de acuerdo con lo señalado en el Apartado 8 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
4) Modificar las variables de los métodos de cálculo de los indicadores para todos los niveles de desempeño de la MIR del Programa para especificar su frecuencia de medición, conforme a lo señalado en la Sección 6.1 del Manual para la Operación del PbR-SED.
5) Corregir la descripción y la unidad de medida de los indicadores de desempeño en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa.
6) Actualizar la Llave Presupuestal y armonizarla con la Clave Programática empleada por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en el Sistema SIREGOB.
7) Publicar en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales el presupuesto por momento contable del egreso la información por objeto del gasto para cada uno de los Componentes del Programa.

Capítulo V. Rendición de Cuentas.

1) Incluir en el portal web del Ente Público los anexos normativos del Programa como su Ficha Técnica de Indicadores, Meta Anual y Diagnóstico Situacional, así como el ejercicio y control de los recursos a nivel componente y por momentos contables del egreso.
2) Verificar que la información contenida en las plataformas de transparencia estatal y federal, la información reportada de los indicadores de desempeño coincida con lo establecido en la Ficha Técnica de Indicadores y el Reporte de Avance Físico Financiero del Programa.
3) Publicar en las plataformas de transparencia estatal y federal los informes de resultados de las evaluaciones que se realicen a los Programas Presupuestarios.

Capítulo X.
Anexos.

Anexo 1. Matriz de Indicadores para Resultados 2023.

E248 Suministro de agua potable

ÁMBITO DE DESEMPEÑO	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN/ FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN		
FIN	CONTRIBUIR A MANTENER EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE EN LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN, A TRAVÉS DE LA SUFICIENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DEL CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS DE CALIDAD.	PORCENTAJE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.	(NÚMERO DE HABITANTES QUE CUENTAN CON SERVICIO DE AGUA POTABLE/TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100	ANUAL	REPORTE DE DATOS EN SÍNTESIS EJECUTIVA / COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS.	CONTAR CON EL RECURSO HÍDRICO SUFICIENTE ALMACENADO.
PROPÓSITO	LOS HABITANTES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN CUENTAN CON AGUA POTABLE CON CALIDAD.	PORCENTAJE DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE.	(PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE AGUA POTABLE/TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS EN AGUA POTABLE) * 100	ANUAL	CAPTURA DE DATOS DE PARÁMETROS EN LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA EN USO / COORDINACIÓN DE CALIDAD DEL AGUA.	VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE AGUA POTABLE CONFORME A LO REQUERIDO DENTRO DE LA NOM-179-SSA1-1998/2020.
COMPONENTES	C1. MEDIDORES INSTALADOS	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDOR.	(NÚMERO DE REPORTES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA / REPORTES TOTALES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DEL TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS PARA INSTALACIÓN DE MEDIDOR/ DIRECCIÓN COMERCIAL.	QUE EL USUARIO GENERE A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE AGUA Y DRENAJE LA ADQUISICIÓN DE CONTRATO.

ÁMBITO DE DESEMPEÑO	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN/ FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		NOMBRE	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN		
	C2. AGUA POTABLE FACTURADA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA FÍSICA.	(METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADA/ METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DE METROS CÚBICOS FACTURADOS / DIRECCIÓN COMERCIAL REGISTRO DE EXTRACCIÓN DE METROS CÚBICOS DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO / DIRECCIÓN DE OPERACIONES.	CONTAR CON FUENTES DE SUMINISTRO CON NIVELES ÓPTIMOS, ASÍ COMO TENER EN BUENAS CONDICIONES DE OPERACIÓN LA REDES DE DISTRIBUCIÓN.
	C3. FUGAS ATENDIDAS	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO A FUGAS DE AGUA POTABLE.	(NÚMERO DE REPORTES DE FUGAS EN AGUA POTABLE ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA / TOTAL DE REPORTES DE FUGAS EN AGUA POTABLE RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DEL TOTAL DE REPORTES DE FUGAS RECIBIDOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES.	LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES.

ÁMBITO DE DESEMPEÑO	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN/ FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		NOMBRE	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN		
COMPONENTE 1	C1. MEDIDORES INSTALADOS					
ACTIVIDADES	A1C1. CONTRATACIÓN DE AGUA POTABLE	TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE.	((USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T - USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T-1)/ USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO EN EL PERIODO T-1) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DE DATOS SAP / DIRECCIÓN COMERCIAL.	QUE EL USUARIO GENERE A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE AGUA Y DRENAJE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.
	A2C1. VERIFICACIÓN DE SOLICITUD DE MEDIDOR.	PORCENTAJE EN TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE MEDIDORES.	(SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN ATENDIDAS/TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS PARA VERIFICACIÓN DE MEDIDORES / DIRECCIÓN DE OPERACIONES.	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES.
	A3C1. ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA REPORTES.	PORCENTAJE DE PERSONAL DE CAMPO ASIGNADO.	(TOTAL DE PERSONAL DE CAMPO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES / TOTAL DE PERSONAL REQUERIDO PARA LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DE PLANTILLA CUBIERTA / DIRECCIÓN COMERCIAL.	TENER UNA PLANTILLA COMPLETA Y EQUIPO NECESARIO PARA LA EFECTUACIÓN DE REPORTES EXTRAORDINARIOS.

ÁMBITO DE DESEMPEÑO	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN/ FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		NOMBRE	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN		
	A4C1. DETECCIÓN DE ANOMALÍAS DE LECTURAS.	PORCENTAJE DE ANOMALÍAS EN LECTURAS DE MEDIDOR.	(TOTAL DE ANOMALÍAS DETECTADAS/ TOTAL DE LECTURAS REALIZADAS) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DEL TOTAL DE ANOMALÍAS DETECTADAS A TRAVÉS DE LA LECTURA DE MEDIDOR / DIRECCIÓN COMERCIAL.	QUE EL MEDIDOR ESTE EN ZONAS VISIBLES Y EN BUENAS CONDICIONES PARA LA CORRECTA LECTURA PROGRAMADA.
COMPONENTE 2	C2. AGUA POTABLE FACTURADA					
ACTIVIDADES	A1C2. REALIZACIÓN DE AVANCE FÍSICO DE OBRA.	PORCENTAJE DE AVANCE DE OBRA EN CONTRATO.	(PORCENTAJE PROMEDIO DE AVANCE FÍSICO DE OBRA /PORCENTAJE PROMEDIO DE PROGRAMACIÓN DE OBRA) * 100	TRIMESTRAL	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LAS OBRAS EN CONTRATO / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA.	EL CONTRATISTA CUMPLE CON LAS FECHAS ESTABLECIDAS EN EL CRONOGRAMA.
	A2C2. RENOVACIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE.	PORCENTAJE DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA POTABLE Y/O REPARADA.	(KILÓMETROS RENOVADOS Y/O REPARADOS DE LA RED DE AGUA POTABLE/TOTAL DE KILÓMETROS DE LA RED DE AGUA POTABLE)*100	TRIMESTRAL	REGISTRO DE LÍNEAS INCORPORADAS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA.	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS.
	A3C2. INCORPORACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA POTABLE.	PORCENTAJE DE COBERTURA DE LOTES INCORPORADOS A LA RED DE AGUA POTABLE.	(LOTES INCORPORADOS A LA RED DE AGUA POTABLE/TOTAL DE LOTES EN EL ESTADO) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE FACTIBILIDADES / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA.	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS.
	A4C2. INSTALACIÓN DE MACROMEDIDORES.	PORCENTAJE DE COBERTURA DE MACROMEDICIÓN.	(MACROMEDIDORES INSTALADOS FUNCIONANDO/ FUENTES DE ABASTECIMIENTO ACTIVAS) * 100	TRIMESTRAL	REPORTE DIARIO DE MACROMEDIDORES / DIRECCIÓN DE OPERACIONES.	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS.

ÁMBITO DE DESEMPEÑO	RESUMEN NARRATIVO (OBJETIVOS)	INDICADORES DE DESEMPEÑO			MEDIO DE VERIFICACIÓN/ FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		NOMBRE	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN		
	A5C2. EXTRACCIÓN DE AGUA POTABLE.	PORCENTAJE DE CAPACIDAD DE SUMINISTRO.	(LITROS POR SEGUNDO CON CAPACIDAD DE EXTRACCIÓN/LITROS POR SEGUNDO QUE DEMANDA LA POBLACIÓN) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO DE EXTRACCIÓN DE LITROS POR SEGUNDO DE AGUA POTABLE / DIRECCIÓN DE OPERACIONES.	CONTAR CON EL RECURSO HÍDRICO SUFICIENTE ALMACENADO.
	A6C2. REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO EN TANQUES.	PORCENTAJE NIVELES ÓPTIMOS EN TANQUES PRIMARIOS.	(MANTENIMIENTOS REALIZADOS/ MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS) * 100	TRIMESTRAL	PROGRAMA DE MANTENIMIENTOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES.	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS Y EL TANQUE CUENTA CON VIDA ÚTIL.
COMPONENTE 3	C3. FUGAS ATENDIDAS					
ACTIVIDADES	A1C3. ATENCIÓN DE LLAMADAS.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS.	(LLAMADAS ATENDIDAS / LLAMADAS RECIBIDAS)*100	TRIMESTRAL	REPORTES TELEFÓNICOS EN CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS).	LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES.
	A2C3. DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES.	PORCENTAJE DE DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES.	(FUGAS DETECTADAS POR CONCEPTO NO VISIBLES / TOTAL DE FUGAS) * 100	TRIMESTRAL	REGISTRO PARA DETECCIÓN DE FUGAS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES.	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS Y LA INFRAESTRUCTURA CUENTA CON VIDA ÚTIL.
	A3C3. ASIGNACIÓN DE PERSONAL OPERATIVO PARA LA ATENCIÓN A REPORTES.	PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN.	(TOTAL DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES / TOTAL DE PERSONAL EN PLANTILLA) * 100	TRIMESTRAL	BASE DE DATOS DE OPERACIÓN/ GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN.	LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES.

Fuente: Elaboración propia con información de la MIR del Programa.

Anexo 2. Presupuesto por objeto del gasto del Ente Público 2022 – 2023.

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey

Capítulo	Concepto	Aprobado	Modificado	Ejercido
2022				
1000	Servicios Personales	$3,817,570,584	$3,875,299,787	$3,829,553,143
2000	Materiales y Suministros	$480,956,925	$668,853,099	$524,242,271
3000	Servicios Generales	$2,908,947,105	$4,276,275,652	$4,145,505,902
4000	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras Ayudas	$0	$0	$0
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	$385,058,839	$1,664,909,606	$904,743,826
6000	Obras Públicas	$3,813,827,205	$10,169,675,594	$8,655,196,900
7000	Inversiones Financieras	$0	$0	$0
8000	Participaciones y Aportaciones	$450,000	$0	$0
9000	Deuda Pública	$277,947,249	$1,146,057,469	$1,121,861,052
Total 2022		**$11,684,757,907**	**$21,801,071,207**	**$19,181,103,094**
2023				
1000	Servicios Personales	$4,275,951,013	$4,404,844,210	$4,248,208,530
2000	Materiales y Suministros	$756,808,089	$687,164,367	$597,622,207
3000	Servicios Generales	$3,926,801,136	$5,321,198,789	$5,171,225,626
4000	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras Ayudas	$0	$91,982,828	$91,982,828
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	$762,345,569	$1,496,471,952	$1,163,596,994
6000	Obras Públicas	$2,019,252,960	$10,952,636,620	$9,075,118,106
7000	Inversiones Financieras	$333,087,804	$0	$0
8000	Participaciones y Aportaciones	$450,000	$0	$0
9000	Deuda Pública	$811,356,790	$8,641,570,939	$8,288,167,969
Total 2023		**$12,886,053,361**	**$31,595,869,705**	**$28,635,922,259**

Fuente: Elaboración propia con información de las cuentas públicas anuales 2022 y 2023 del Ente Público.

Anexo 3. Relación de Informes Trimestrales que el Programa reporta.

E248 Suministro de agua potable

Nombre del Informe Trimestral	Normatividad Federal o Estatal que lo requiere	Instancia estatal responsables de revisar y validar la información
Reportes de Avance Físico Financiero.	Manual para la Operación del PbR-SED.	Unidad Técnica de Monitoreo y Evaluación de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado.
Informes de Avance de Gestión Financiera.	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León. Ley de Administración Financiera para el Estado de Nuevo León. Ley General de Contabilidad Gubernamental. Ley de Fiscalización Superior del Estado de Nuevo León. Ley Orgánica para la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.	Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado y el Congreso del Estado de Nuevo León.
Cuenta Pública.	Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León. Ley de Administración Financiera para el Estado de Nuevo León. Ley General de Contabilidad Gubernamental. Ley de Fiscalización Superior del Estado de Nuevo León. Ley Orgánica para la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.	Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado y el Congreso del Estado de Nuevo León.

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el Ente Público.

Anexo 4. Resultados de los Indicadores de Desempeño del Programa.

E248 Suministro de agua potable

FIN	Nombre indicador / Método de Cálculo	Características del Indicador	
Nombre del Indicador: Porcentaje de cobertura del servicio de agua potable.		**Tipo**	**Dimensión**
		Estratégico	Eficiencia
		Sentido	**Unidad**
		Ascendente	Personas
Método de Cálculo: (Número de habitantes que cuentan con servicio de agua potable / Total de habitantes en el estado de Nuevo León) * 100			
Descripción del Indicador: Mide la cantidad de habitantes que cuentan con el servicio de agua potable con respecto a la totalidad de habitantes del estado de Nuevo León.		**¿Es adecuada la descripción del Indicador con respecto al nombre del Indicador?** **R: No**	

Conceptos	2022	2023
	Anual (Cierre Definitivo del Ejercicio)	Anual (Cierre Definitivo del Ejercicio)
V1 (Num)	5,481,672	5,770,709
V2 (Den)	5,523,652	5,814,902
Avance	99.24	99.24
1/Meta	98.93	99.68
Cumplimiento%	100.31%	99.56%

1/ Meta: Se refiere a la Meta de Desempeño anual planeada para el ejercicio fiscal 2022 y 2023 correspondiente al Programa Presupuestario.
Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Ente Público y en los Reportes de Avance Físico Financiero 2022 y 2023 del Programa.

Propuesta de mejora para el Nombre del Indicador:

Cobertura anual del servicio de agua potable en el estado.

Propuesta de mejora para la Descripción del Indicador:

Mide la proporción de habitantes del estado de Nuevo León que cuentan con el servicio de agua potable en el año t.

E248 Suministro de agua potable

PROPÓSITO	Nombre indicador / Método de Cálculo	Características del Indicador	
Nombre del Indicador: Porcentaje de calidad del agua potable.		**Tipo**	**Dimensión**
		Estratégico	Eficacia
		Sentido	**Unidad**
		Normal	Parámetros
Método de Cálculo: (Parámetros en cumplimiento de agua potable / Total de parámetros analizados en agua potable) * 100			
Descripción del Indicador: El indicador mide los parámetros en cumplimiento con: línea base NOM-179-SSA1-1998, meta anual 2021 NOM-179-SSA1-2020 (actualización de NOM con mayor requerimientos).		**¿Es adecuada la descripción del Indicador con respecto al nombre del Indicador?** **R: No**	

Conceptos	2022	2023
	Anual (Cierre Definitivo del Ejercicio)	Anual (Cierre Definitivo del Ejercicio)
V1 (Num)	Sin información	Sin información
V2 (Den)	Sin información	Sin información
Avance	98.00	98.59
1/Meta	100.00	80.00
Cumplimiento%	98.00%	123.24%

1/ Meta: Se refiere a la Meta de Desempeño anual planeada para el ejercicio fiscal 2022 y 2023 correspondiente al Programa Presupuestario.
Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Ente Público y en los Reportes de Avance Físico Financiero 2022 y 2023 del Programa.

Propuesta de mejora para el Nombre del Indicador:

Porcentaje de parámetros de calidad del agua que en el año cumplen con las Normas Oficiales Mexicanas.

Propuesta de mejora para la Descripción del Indicador:

Parámetros que cumplen con el control de calidad de agua distribuida conforme a las Normas Oficiales Mexicanas con relación al total de parámetros medidos en el año t.

E248 Suministro de agua potable

COMPONENTE C1	Nombre indicador / Método de Cálculo	Características del Indicador	
Nombre del Indicador: Porcentaje de atención a reportes de nuevas instalaciones de medidor.		**Tipo**	**Dimensión**
		Gestión	Eficiencia
		Sentido	**Unidad**
		Normal	Reportes
Método de Cálculo: (Número de reportes de instalación de medidor atendidos en tiempo y forma / Reportes totales de instalación de medidor) * 100			
Descripción del Indicador: Instalaciones nuevas de medidor.		**¿Es adecuada la descripción del Indicador con respecto al nombre del Indicador?** **R:** No	

Conceptos	2022					2023				
	T1	T2 (S1)	T3	T4 (S2)	2/ CDE	T1	T2 (S1)	T3	T4 (S2)	3/ CDE
V1 (Num)	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	5,400	12,763	20,059	26,499	26,499
V2 (Den)	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	7,914	16,292	24,879	32,252	32,252
Avance	48.40	48.05	46.51	48.34	48.34	68.23	78.34	80.63	82.16	82.16
1/ Meta	98.32	98.42	98.62	98.98	98.32	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
Cumplimiento%	49.23%	48.82%	47.16%	48.84%	48.84%	85.29%	97.92%	100.78%	102.70%	102.70%

1/ Meta: Se refiere a la Meta de Desempeño anual planeada para el ejercicio fiscal 2022 y 2023 correspondiente al Programa Presupuestario.
2/ CDE: Cierre Definitivo del Ejercicio.
Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Ente Público y en los Reportes de Avance Físico Financiero 2022 y 2023 del Programa.

Propuesta de mejora para el Nombre del Indicador:

Porcentaje de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual.

Propuesta de mejora para la Descripción del Indicador:

Cantidad de medidores de agua potable instalados en tiempo y forma al trimestre actual con relación al total de solicitudes de instalación de nuevos medidores de agua potable recibidas al trimestre actual.

E248 Suministro de agua potable

COMPONENTE C2	Nombre indicador / Método de Cálculo	Características del Indicador	
Nombre del Indicador: Porcentaje de eficiencia física.		**Tipo**	**Dimensión**
		Gestión	Eficiencia
		Sentido	**Unidad**
		Ascendente	Metros
Método de Cálculo: (Metros cúbicos de agua potable facturada / Metros cúbicos de agua potable suministrado) * 100			
Descripción del Indicador: Mide el volumen de agua potable que ha sido facturada.		**¿Es adecuada la descripción del Indicador con respecto al nombre del Indicador?** **R: No**	

Conceptos	2022					2023				
	T1	T2 (S1)	T3	T4 (S2)	2/ CDE	T1	T2 (S1)	T3	T4 (S2)	3/ CDE
V1 (Num)	68,542,518	137,929,156	199,978,173	265,969,151	265,969,151	65,785,110	135,501,899	211,120,528	277,084,717	277,084,717
V2 (Den)	122,070,379	234,016,213	345,027,904	470,159,362	470,159,362	111,689,491	223,563,602	443,996,904	496,211,886	496,211,886
Avance	56.15	58.94	57.96	56.57	56.57	58.90	60.61	47.55	55.84	55.84
1/ Meta	61.00	61.97	62.90	63.84	63.84	60.00	60.60	61.20	62.00	62.00
Cumplimiento%	92.05%	95.11%	92.15%	88.61%	88.61%	98.17%	100.02%	77.70%	90.06%	90.06%

1/ Meta: Se refiere a la Meta de Desempeño anual planeada para el ejercicio fiscal 2022 y 2023 correspondiente al Programa Presupuestario.
2/ CDE: Cierre Definitivo del Ejercicio.
Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Ente Público y en los Reportes de Avance Físico Financiero 2022 y 2023 del Programa.

Propuesta de mejora para el Nombre del Indicador:

Eficiencia física de la red de distribución de agua potable al trimestre actual.

Propuesta de mejora para la Descripción del Indicador:

Cantidad de metros cúbicos de agua potable facturada al trimestre actual con respecto al total de agua potable suministrada a la red de distribución al trimestre actual.

E248 Suministro de agua potable

COMPONENTE C3	Nombre indicador / Método de Cálculo	Características del Indicador	
Nombre del Indicador: Porcentaje de atención a reportes de servicio a fugas de agua potable.		**Tipo**	**Dimensión**
		Gestión	Eficiencia
		Sentido	**Unidad**
		Normal	Reportes
Método de Cálculo: (Número de reportes de fugas en agua potable atendidos en tiempo y forma / Total de reportes de fugas en agua potable recibidos) * 100			
Descripción del Indicador: Atención de reportes de mantenimiento correctivo de líneas de conducción y distribución.		**¿Es adecuada la descripción del Indicador con respecto al nombre del Indicador?** **R: No**	

Conceptos	2022					2023				
	T1	T2 (S1)	T3	T4 (S2)	2/ CDE	T1	T2 (S1)	T3	T4 (S2)	3/ CDE
V1 (Num)	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	32,466	59,338	87,117	118,190	118,190
V2 (Den)	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	33,002	60,214	88,374	119,958	119,958
Avance	96.69	96.45	94.14	93.90	93.90	98.38	98.55	98.58	98.53	98.53
1/ Meta	98.12	98.43	98.88	99.40	99.40	94.00	94.00	94.00	94.00	94.00
Cumplimiento%	98.54%	97.99%	95.21%	94.47%	94.47%	104.66%	104.84%	104.87%	104.82%	104.82%

1/ Meta: Se refiere a la Meta de Desempeño anual planeada para el ejercicio fiscal 2022 y 2023 correspondiente al Programa Presupuestario.
2/ CDE: Cierre Definitivo del Ejercicio.
Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Ente Público y en los Reportes de Avance Físico Financiero 2022 y 2023 del Programa.

Propuesta de mejora para el Nombre del Indicador:

Porcentaje de fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual.

Propuesta de mejora para la Descripción del Indicador:

Fugas de agua potable reparadas en tiempo y forma al trimestre actual con relación al total de reportes de fuga de agua potable recibidas al trimestre actual.

Anexo 5. Gastos por Capítulo – Partida del Programa.

Capítulo	Partida		Modificado	Ejercido
1000 Servicios Personales	**Total Capítulo 1000**		**$4,280,499,615**	**$4,142,087,307**
	1100	Remuneraciones al personal de carácter permanente	$1,368,790,377	$1,371,880,652
	1200	Remuneraciones al personal de carácter transitorio	$8,403,156	$8,148,128
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	$453,475,871	$455,090,502
	1400	Seguridad social	$486,928,179	$475,382,682
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	$1,962,902,033	$1,831,585,344
	1600	Previsiones	$0	$0
	1700	Pago de estímulos a servidores públicos	$0	$0
2000 Materiales y Suministros	**Total Capítulo 2000**		**$586,077,511**	**$503,532,946**
	2100	Mat. de admón., emisión de documentos y art. oficiales	$30,417,650	$30,113,484
	2200	Alimentos y utensilios	$1,684,989	$1,365,333
	2300	Materias primas y mat. de producción y comercialización	$0	$0
	2400	Mat. y artículos de construcción y de reparación	$188,853,303	$187,390,172
	2500	Productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio	$154,872,104	$76,796,070
	2600	Combustibles, lubricantes y aditivos	$108,143,928	$108,136,048
	2700	Vestuario, blancos, prendas de protección y art. deportivos	$62,870,597	$62,797,682
	2800	Materiales y suministros para seguridad	$0	$0
	2900	Herramientas, refacciones y accesorios menores	$39,234,941	$36,934,157
3000 Servicios Generales	**Total Capítulo 3000**		**$3,383,224,595**	**$3,282,410,550**
	3100	S. básicos	$1,459,842,667	$1,422,153,761
	3200	S. de arrendamiento	$126,517,661	$124,293,907
	3300	S. profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	$301,183,553	$295,419,322
	3400	S. financieros, bancarios y comerciales	$74,043,249	$74,036,322
	3500	S. de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	$605,346,780	$557,238,608
	3600	S. de comunicación social y publicidad	$72,294,424	$71,408,564
	3700	S. de traslado y viáticos	$2,273,971	$2,086,503
	3800	S. oficiales	$6,190,160	$5,369,642
	3900	Otros servicios generales	$735,532,129	$730,403,920

Capítulo	Partida		Modificado	Ejercido
4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y otras Ayudas	**Total Capítulo 4000**		**$91,982,828**	**$91,982,827.58**
	4100	Transferencias internas y asignaciones al sector público	$91,982,828	$91,982,828
	4200	Transferencias al resto del sector público	$0	$0
	4300	Subsidios y subvenciones	$0	$0
	4400	Ayudas sociales	$0	$0
	4500	Pensiones y jubilaciones	$0	$0
	4600	Transferencias a fideicomisos, mandatos y otros análogos	$0	$0
	4700	Transferencias a la seguridad social	$0	$0
	4800	Donativos	$0	$0
	4900	Transferencias al exterior	$0	$0
5000 Bienes Muebles, Inmuebles Inmuebles	**Total Capítulo 5000**		**$1,448,924,510**	**$1,130,559,232**
	5100	Mobiliario y equipo de administración	$75,903,478	$60,720,079
	5200	Mobiliario y equipo educacional y recreativo	$0	$0
	5300	Equipo e instrumental médico y de laboratorio	$34,654,805	$34,056,805
	5400	Vehículos y equipo de transporte	$102,785,158	$102,785,158
	5500	Equipo de defensa y seguridad	$0	$0
	5600	Maquinaria, otros equipos y herramientas	$972,751,450	$752,138,052
	5700	Activos biológicos	$0	$0
	5800	Bienes inmuebles	$163,815,907	$94,030,095
	5900	Activos intangibles	$99,013,713	$86,829,043
6000 Obras Públicas	**Total Capítulo 6000**		**$10,934,476,393**	**$9,072,722,271**
	6100	Obra pública en bienes de dominio público	$2,683,377,751	$1,107,767,365
	6200	Obra pública en bienes propios	$8,251,098,642	$7,964,954,906
	6300	Proyectos productivos y acciones de fomento	$0	$0
Total			**$20,725,185,452**	**$18,223,295,133**

Fuente: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el Ente Público.

Anexo 6. Fuentes de información.

Enlistar las Fuentes de Información utilizadas para dar respuesta a las preguntas de la Evolución de Programa, clasificándolas en:

- Primaria (base de datos de gabinete utilizadas para el análisis en formato electrónico y/o impreso); y
- Secundaria (consultas en portales oficiales de internet, entrevistas o encuestas realizadas por la Instancia Técnica Evaluadora).

Fuentes de Información Primaria	
Número	**Fuente**
1	Anexo 1. Análisis de la población objetivo ejercicio fiscal 2023 del Diagnóstico del Programa Presupuestario E248 Suministro de agua potable
2	Árbol de problemas y árbol de objetivos del Programa.
3	Cuenta Pública 2022 de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.
4	Cuenta Pública 2023 de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.
5	Diagnóstico del Programa Presupuestario E248 Suministro de agua potable, ejercicio fiscal 2023.
6	Estadísticas 2022 y 2023 de medidores instalados, metros cúbicos de agua facturada y Fugas atendidas.
7	Ficha Técnica de Indicadores 2022 del Programa.
8	Ficha Técnica de Indicadores 2023 del Programa.
9	Información presupuestaria del Programa 2023.
10	Informe de Gestión Financiera cuarto trimestre de 2023.
11	Informe de Gestión Financiera primer trimestre de 2023.
12	Informe de Gestión Financiera segundo trimestre de 2023.
13	Informe de Gestión Financiera tercer trimestre de 2023.
14	Ley que crea una Institución Pública Descentralizada con Personalidad Jurídica Propia y con Domicilio en la Ciudad de Monterrey que se Denominará: “Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey”
15	Llave Presupuestal (Clave Programática) y sus catálogos respectivos.
16	Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.
17	Matriz de Indicadores para Resultados 2022 del Programa
18	Matriz de Indicadores para Resultados 2023 del Programa.
19	Plan Estratégico de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D 2022 – 2027.
20	Plan Maestro para Garantizar el Agua de Nuevo León hasta el 2050.
21	Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027.
22	Reglamento Interior de la Institución Pública Descentralizada denominada Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.

Fuentes de Información Secundaria	
Número	**Fuente**
1	Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP.
2	Manual para la Operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño, octubre de 2023.
3	Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027.
4	Portal https://evalua-pbr.nl.gob.mx.
5	Portal https://transparencia.nl.gob.mx.
6	Portal https://web.sadm.gob.mx.
7	Portal https://www.plataformadetransparencia.org.mx.

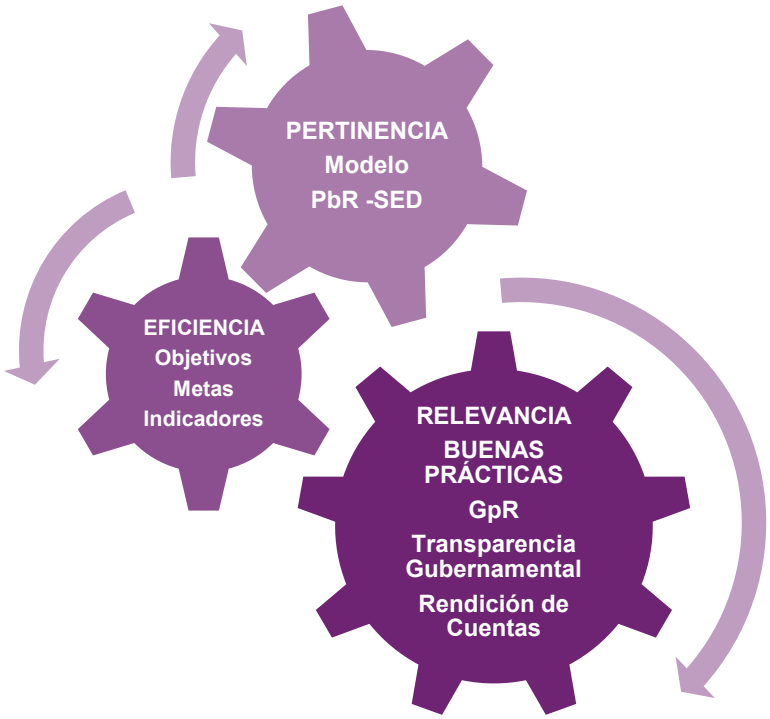
Anexo 7. Formato CONAC para la difusión de los resultados de las evaluaciones.

1. Descripción de la Evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación: ***Evaluación Específica de Desempeño del programa estatal E248 Suministro de Agua Potable.***	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 27 de junio de 2024	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 12 de septiembre de 2024	
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. C. Rodolfo Gallardo Lara.	Unidad administrativa: Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal, Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León. Coordinación de la Unidad Técnica de Monitoreo y Evaluación, Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León.
1.5 Objetivo general de la evaluación: Analizar, a partir de una valoración cualitativa y cuantitativa de información documental correspondiente al Ejercicio Fiscal 2023, el desempeño de los Programas Presupuestarios, mediante la aplicación de criterios técnicos de evaluación que permitan determinar el apego al marco normativo del modelo de PbR- SED estatal, el avance en el cumplimiento de objetivos y metas programadas con base en indicadores de desempeño, así como identificar buenas prácticas para la mejora de la gestión por resultados, así como en materia de transparencia y rendición de cuentas.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: 1. Examinar la alineación del Programa con respecto a los instrumentos de la planeación del desarrollo estatal establecida por el Ente Público responsable de la ejecución del Programa. 2. Determinar si la justificación del Programa se sustenta mediante metodologías y mecanismos debidamente establecidos de planeación y diseño de programas públicos. 3. Identificar las buenas prácticas de operación y control que mejoren la gestión operativa del Ente Público responsable de la ejecución del Programa. 4. Valorar los principales resultados intermedios y finales, y a la vez observar la eficiencia en la gestión y operación en el cumplimiento de metas de desempeño, con el propósito de identificar los problemas o limitantes que obstaculizan la gestión de recursos. 5. Analizar la cobertura y focalización del Programa respecto a la atención del problema para el que fue creado. 6. Observar el grado de sistematización de la información referente al ejercicio y control de recursos como buena práctica que aporta a la rendición de cuentas y verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública. 7. Identificar los Hallazgos y los Aspectos Susceptibles de Mejora que permiten con su aplicación mejorar el desempeño en el uso del Programa en el corto y mediano plazo.	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: La Metodología de la ***Evaluación Específica del Desempeño*** está basada en las buenas prácticas llevadas a cabo y promovidas 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 Público responsable de la ejecución del Programa. En este sentido, los TdR fueron diseñados para que la evaluación genere información útil, rigurosa y homogénea, de tal forma que contribuya a mejorar la toma de decisiones.	

1. Descripción de la Evaluación

En el caso de la ***Evaluación Específica de Desempeño***, los análisis se enfocarán principalmente en valorar la pertinencia de cómo se apega el Programa al marco normativo del modelo de PbR- SED estatal, la eficiencia con respecto al cumplimiento de objetivos y metas programadas con base en indicadores de desempeño y la relevancia de las buenas prácticas implementadas para mejorar la gestión por resultados, así como la transparencia y rendición de cuentas del Programa (Ver Imagen No. 1).

Imagen No. 1: Relevancia – Eficiencia – Pertinencia en el desempeño de los Programas.



Fuente: Elaboración propia basado en el Manual para la Operación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño. Gobierno del Estado de Nuevo León. Versión 1.0 – Octubre de 2023. https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/manual-pbr-nl/

La evaluación conlleva un análisis de gabinete; esto es, un análisis valorativo de la información contenida en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones, documentos normativos y técnicos oficiales y sistemas de información, entre otros; acopiados y enviados como “fuentes de información” por parte de la Unidad Técnica de Evaluación (UTE), y remitida por ésta, a la Instancia de Evaluación Externa, constituida para efectos del proceso de evaluación como Instancia Técnica Evaluadora (ITE). Para llevar a cabo el análisis de gabinete, la Instancia Técnica Evaluadora debe considerar como mínimo la información contenida en las fuentes de información agrupadas en una Bitácora de Información; no obstante, estos documentos son enunciativos más no limitativos; por lo que también se deberá recopilar información pública, dispuesta en los diferentes portales de internet que contienen información de transparencia presupuestal y gubernamental.

También, en caso de ser necesario, la evaluación lleva a cabo un trabajo de campo, el cual consiste en la realización de sesiones técnicas de trabajo presenciales o a través de medios digitales, con las personas servidores públicos que están involucrados en los procesos de administración, gestión y operación del Programa, las cuales deben ser convocadas por el evaluador externo en función de las necesidades de información complementarias que se requieran para realizar un análisis exhaustivo de las preguntas metodológicas de cada sección temática.

1. Descripción de la Evaluación
El enfoque de la metodología de análisis será predominantemente cualitativo, con un alcance descriptivo y técnicas de investigación de análisis documental.
Instrumentos de recolección de información:
Cuestionarios ___ Entrevistas__ Formatos___ Otros _X_ Especifique: Bitácora de Información (información de gabinete) e información consultada en páginas oficiales del Gobierno del Estado de Nuevo León.
Descripción de las técnicas investigación y/o modelos utilizados para la evaluación: - 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 - Técnica de investigación documental. - Esta técnica recopila antecedentes a través de documentos gráficos oficiales o de trabajo, cualquiera que éstos sean.

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

I. Justificación y Contribución.

- No existe consistencia entre el problema central que se definió en el árbol de problemas y la definición del objetivo central identificada en el árbol de objetivos. Ello porque el problema central no se encuentra definido de manera correcta.
- La situación deseada que se señala en el árbol de objetivos es congruente con el Propósito definido en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa.
- Los medios sustantivos identificados en el árbol de objetivos no están establecidos de manera correcta porque no son consistentes con las causas que se señalan en la identificación del problema central en el árbol de objetivos.
- No se tiene un Diagnóstico Situacional del Programa publicado en el portal evalua-pbr.nl.gob.mx, no obstante, se presentó un Diagnóstico Situacional elaborado en el ejercicio fiscal 2023, el cual fue tomado como referencia.
- En el Diagnóstico Situacional no se observa un análisis de las causas y de los efectos del problema central, ni se tiene una adecuada vinculación entre ellos.
- En el Diagnóstico Situacional no se tiene un análisis de los medios sustantivos y de sus fines del objetivo deseado; también se observó que no hay una vinculación adecuada entre ambos.
- La redacción de las causas y de los efectos y de los medios y de los fines no se apega a lo indicado en el Manual para la Operación del PbR-SED.
- No hay una plena vinculación entre los objetivos del Programa señalados en su Matriz de Indicadores para Resultados con los medios sustantivos y fines señalados en el árbol de objetivos.
- En el Diagnóstico Situacional remitido se observó que se define a la población objetivo y atendida y se tiene una metodología para su cálculo; que la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa es la que se encuentra vigente en 2023, que contiene la alineación a los instrumentos de planeación del desarrollo, se muestra un análisis de complementariedades y que su estructura se apega a lo establecido en el Manual para la Operación del PbR-SED.
- El Fin del Programa está alienado al Plan Estatal de Desarrollo 2022 – 2027 y se monitorea a través del indicador de consumo per cápita de agua.
- La vinculación del Fin y del Propósito de la MIR del Programa es adecuada e indirecta con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos y su Meta 6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

II. Orientación a Resultados.

- La generación de los Componentes señalados en la MIR del Programa es acorde a los procedimientos establecidos en el Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos del Ente Público, y su generación juntamente con sus supuestos genera el cumplimiento del Propósito del Programa.
- La sintaxis de los Componentes C1 y C3 de la MIR del Programa no es consistente con lo señalado en el Manual para la Operación del PbR-SED ni en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP.
- El supuesto del Componente C2 no está establecido de manera correcta y la redacción de los supuestos de los Componentes C1 y C2 puede mejorarse.
- Los supuestos de las Actividades A2C1, A4C1, A1C2, A2C2, A3C2, A4C2, A5C2, A6C2, A1C3, A2C3 y A3C3 no están señalados de manera correcta.
- El Propósito de la MIR del Programa no puede ser consecuencia directa que se espera de sus Componentes y Actividades ya que los supuestos de Actividades a Componente y de Componente a Propósito no son correctos.
- El Propósito del Programa incluye un objetivo único especificado de manera clara y cumple con la sintaxis que se indica en el Manual para la Operación del PbR–SED y en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la SHCP.
- El supuesto de Propósito a Fin debe corregirse.
- El Fin de la MIR del Programa tiene un solo objetivo redactado de acuerdo con lo indicado en el Manual para la Operación del PbR-SED, sin embargo puede redactarse de mejor manera y su supuesto identifica de manera clara el factor externo que puede afectar su cumplimiento.
- La vinculación del Fin del Programa al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027 no es correcta.
- El indicador de desempeño del Componente C2 de la MIR del Programa no es claro ni adecuado porque no señala que la eficiencia física hace referencia a la red de distribución de agua.
- Los indicadores de desempeño de la MIR del Programa a nivel Fin, Propósito y Componentes miden de forma directa el desempeño para cada nivel de objetivo y sus medios de verificación son los adecuados para realizar el cálculo de sus indicadores.
- El Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual del Programa puede consultarse en el portal evalua-pbr.nl.gob.mx.
- Las RAFFIs trimestrales y anual del Programa no se informan en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales ni en la Cuenta Pública de los Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.
- Los Reportes de Avance Físico Financiero, en los que se documentan los resultados del Programa, cuentan con umbrales de cumplimiento mínimo – máximo que sirven para determinar el avance y cumplimiento de metas de los indicadores de desempeño.
- El indicador de desempeño a nivel Propósito es el único que mostró un grado de avance crítico, lo cual en este caso no es necesariamente una señal negativa ya que la calidad del agua fue muy superior a la meta planteada.
- El Programa no fue evaluado durante los ejercicios fiscales 2019 a 2022.

III. Operación y Control del Programa.

- En el Diagnóstico Situacional del Programa se define a la población objetivo la cual es congruente con el diseño de su MIR y se presenta una estrategia de cobertura para su atención y se especifican metas de cobertura anual.
- De acuerdo con su Tipología General el Programa es de Prestación de Servicios Públicos, por lo que no le aplican reglas de Operación ni la conformación de un Padrón de Beneficiarios.
- El Ente Público no genera información presupuestal detallada de los Componentes C1 y C3 del Programa ni de la cantidad de beneficiarios atendidos por cada uno de ellos.

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

- Se identificó que la población atendida por el Programa es la misma que presenta los problemas antes de la intervención.
- Se tiene un Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos en el que se identifica la mecánica de operación para generar y entregar los servicios del Programa y en los procedimientos se identifican los mecanismos/formatos para verificar la entrega correcta de sus Componentes.
- La Actividad A4C1 no tiene lógica con la generación del Componente C1.
- Ninguna de las seis actividades del Componente C2 guardan relación con su generación.
- Las Actividades del Componente C3 no están establecidas de manera secuencial.
- Se puede mejorar la sintaxis de todas las Actividades señaladas en la MIR del Programa.
- En el Manual de Procedimientos Administrativos y Ciudadanos se identifican los mecanismos para verificar la correcta entrega de los servicios del Programa.
- Los informes trimestrales de la información sobre el ejercicio, destino y resultados de los recursos asignados al Programa no cumplen el criterio de granularidad en los casos del ejercicio de los recursos e indicadores de desempeño porque en ambos casos no se tiene información pormenorizada en la Ficha Técnica de Indicadores, Reportes de Avance Físico Financiero, Cuenta Pública e Informes de Avance de Gestión Financiera.
- Se encontró que existe coordinación y retroalimentación entre Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey y las instancias estatales responsables de revisar y validar la información reportada en el sistema del Presupuesto basado en Resultados.

IV. Análisis de Resultados.

- Las metas 2023 de los indicadores a nivel Fin y Componente C1 están planteadas conforme a la capacidad operativa del Ente Público, mientras que las metas a nivel Propósito, Componente C2 y Componente C3 están establecidas por debajo de la capacidad operativa del Ente Público.
- Los avances 2023 de los indicadores a nivel Fin, Propósito y Componentes C1 y C3 fueron adecuados.
- El avance 2023 del indicador del Componente C2 fue inadecuado.
- El sentido del indicador a nivel Propósito establecido en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa no es correcto, al igual que el sentido del indicador C3.
- El Componente C1 carece de Línea Base.
- La meta del indicador del Componente C2 no se programó a cabalidad y tampoco se actualizó conforme a los tiempos señalados en el Manual para la Operación del PbR-SED.
- Las variables de los métodos de cálculo de los indicadores de desempeño no son consistentes con las definiciones de los indicadores.
- Los métodos de cálculo definidos para cada uno de los indicadores de desempeño son adecuados para los diferentes objetivos señalados en la MIR del Programa.
- Es necesario redefinir los nombres de los indicadores de desempeño, así como las variables que intervienen en sus métodos de cálculo.
- El Ente Público genera pero no publica información detallada del Programa en gastos de operación, de mantenimiento y de capital.
- La Llave Presupuestal que actualmente utiliza el Ente Público en su sistema financiero no se observan los Componentes del PbR estatal alineados al Clasificador por Objeto del Gasto

V. Rendición de Cuentas.

- La información del resultado de los indicadores de desempeño del Programa se publica en el sitio web del Ente Público, no así la información de la Ficha Técnica de Indicadores, Meta Anual y Diagnóstico Situacional, entre otros, ni el ejercicio y control de los recursos asignados.
- El Ente Público pone a disposición números telefónicos, correos electrónicos y una aplicación para dispositivo móvil para informar y orientar tanto al beneficiario potencial y a la población en general sobre la manera de como solicitar los servicios que ofrece el Programa.

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

- Se cumple tanto en la plataforma estatal como en la plataforma nacional de transparencia, con lo establecido en la fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Se debe corregir en la plataforma estatal y en la plataforma nacional de transparencia la dimensión de los indicadores de desempeño del Programa, tal y como se establece en su Ficha Técnica de Indicadores.
- No se reporta en las plataformas de transparencia estatal y nacional lo relacionado con la fracción XLI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del Fondo o Programa evaluado.

2.2.1 Fortalezas:

1. El Fin y el Propósito del Programa cuentan con un solo objetivo correctamente estructurado y programáticamente alineados a la Planeación del Desarrollo Estatal y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
2. En el Manual de Procesos Administrativos y Ciudadanos del Ente Público se establecen las atribuciones para producir los Componentes del Programa y los mecanismos de supervisión para su correcta entrega.
3. Los indicadores de desempeño a nivel Fin, Propósito y Componentes cuentan con métodos de cálculo que miden de manera directa su objetivo en la MIR, cuentan con los medios de verificación adecuados para realizar sus cálculos y se publican en la plataforma estatal en materia de Presupuesto basado en Resultados.
4. Existe una estrategia de cobertura documentada para atender a la población objetivo en la que se especifican metas anuales y es congruente con el diseño de la MIR del Programa.
5. Existe coordinación y retroalimentación entre el Ente Público y la instancia estatal responsable de revisar y validar la información reportada en el Sistema Informático para la Operación del PbR-SED.
6. Se publica en el portal estatal y en la plataforma nacional de Transparencia la información relacionada con la fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

2.2.2 Oportunidades:

1. Corregir la Lógica Causal Vertical y la Lógica Causal Horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa.
2. Elaborar y publicar el Diagnóstico Situacional del Programa con el contenido señalado en el Manual para la Operación del PbR-SED.
3. Modificar el Formato del Reporte de Avance Físico Financiero para que incorpore información presupuestal de cada uno de los Componentes de la Matriz de Indicadores para Resultados.
4. Actualizar la Clave Presupuestaria del Ente Público para que incluya la base de programación del Presupuesto basado en Resultados.
5. Construir un micrositio en el portal web del Ente Público en el que se difunda toda la información relacionada con el Programa.

2.2.3 Debilidades:

1. Deficiencias en la elaboración y análisis del árbol del problemas, árbol de objetivos y de la vinculación de este último con el resumen narrativo en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa.
2. La Lógica Causal Vertical y la Lógica Causal Horizontal de la MIR del Programa no cumplen con lo señalado en Apartado 11 de la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.
3. Los indicadores de desempeño a nivel Fin, Propósito y Componentes no cumplen con los criterios de ser Claros y en el caso de los Componentes, además no son adecuados.
4. Las metas planteadas para los indicadores de desempeño a nivel Fin y Componente C2 no son acordes con su sentido.
5. Las variables empleadas para estructurar el método de cálculo de los indicadores a nivel Fin, Propósito y Componentes no consideran la frecuencia de medición.
6. No se publica en la plataforma estatal ni en la plataforma nacional de transparencia la información relacionada con la fracción XLI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.

2. Principales Hallazgos de la Evaluación

2.2.4 Amenazas:

1. Se carece de un Diagnóstico Situacional que cumpla con lo señalado en la Sección 3.3 del Manual para la Operación del PbR-SED y sus respectivos formatos.
2. No se publica la información del Programa en la Cuenta Pública ni en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales del Ente Público.
3. El formato actual del Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual no permite publicar información presupuestal detallada por Componentes del Programa.
4. La Clave Presupuestaria del Ente Público no permite identificar el presupuesto de cada uno de los Componentes del Programa lo que impide generar información pormenorizada del destino del gasto.

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

De la revisión efectuada al Programa E248 Suministro de agua potable, a cargo de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, se detectaron cuatro grandes áreas de oportunidad, dos relacionadas con el Programa evaluado, otra con la difusión de sus resultados y la tercera con la Clave Presupuestaria del Ente Público. La primera es la actualización del Diagnóstico Situacional y correspondiente publicación en el Portal Evalúa PbR NL; la segunda es el mejoramiento de las lógicas causales vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados; la tercera es la difusión de información del ejercicio de los recursos y de los resultados alcanzados en la Cuenta Pública y en el Informe de Avance de Gestión Financiera trimestral, así como la posibilidad de mejorar los formatos de la Ficha Técnica de Indicadores y del Reporte de Avance Físico Financiero. La última es la actualización y homologación de la llamada Llave Presupuestal. Si bien es importante que se tomen las medidas necesarias para atender las áreas de mejora, es aún más importante que se actualice la Clave Presupuestaria empleada en el Sistema Financiero de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, ya que de no hacerlo, no estará en posibilidades de generar la información financiera pormenorizada que se requiere al amparo de la presupuestación por resultados. A continuación se presentan las conclusiones por capítulo evaluado.

I. Justificación y Contribución.

De la revisión realizada al árbol del problema se detectó que una incorrecta identificación del problema central, así como de sus causas y efectos directos e indirectos, lo que generó una deficiente elaboración del árbol de objetivos así como del traspaso de la situación deseada y los medios sustantivos para lograrlo hacia la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa, impactando el resumen narrativo del Propósito y de sus Componentes. Esta cadena de vinculaciones incorrectas se debe especialmente a la falta del análisis de las causas y efectos, así como de los medios y los fines directos e indirectos.

No se cuenta con un Diagnóstico Situacional publicado en el portal evalua-pbr.nl.gob.mx de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado, aunque sí se tiene un diagnóstico informal que no reúne los requisitos de contenido señalados en el Manual para la Operación del PbR-SED, por lo cual es necesaria su actualización.

Una fortaleza encontrada en este capítulo es que los Objetivos de Fin y de Propósito señalados en la MIR del Programa están vinculados con los objetivos de la Planeación del Desarrollo Estatal y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Ambos, Fin y Propósito, contienen un solo objetivo redactado con la sintaxis sugerida en la Metodología de Marco Lógico, aunque son susceptibles de ser mejoradas.

II. Orientación a Resultados.

En la normatividad del Ente Público, específicamente en su Manual de Procedimientos Administrativos y Ciudadanos es posible identificar qué Unidades Administrativas y cómo éstas deben coordinarse para producir

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación

los servicios que entrega el Programa y poder dar cumplimiento a su Propósito. Se encontró que la sintaxis de los Componentes C1 y C3 no es correcta; que los supuestos de los tres Componentes son correctos aunque pueden ser redactados de manera más precisa y que es necesario establecer de manera correcta los supuestos de las Actividades A2C1, A4C1, A1C2, A2C2, A3C2, A4C2, A5C2, A6C2, A1C3, A2C3 y A3C3.

El Propósito del Programa cuenta con un solo objetivo especificado conforme a la Metodología de Marco Lógico, sin embargo el supuesto de Propósito a Fin no corresponde a un factor externo, por lo cual debe modificarse. Por su parte, el Programa cuenta con un solo Fin que también está vinculado, aunque de manera incorrecta, al Programa Especial del Manejo Sustentable del Agua 2022 – 2027; su sintaxis cumple con lo señalado en la Metodología de Marco Lógico, aunque su redacción debería modificarse para hacerlo más preciso.

Ninguno de los indicadores de desempeño para los niveles de Fin, Propósito y Componentes reúne las características CREMA; ninguno de ellos es claro y en el caso de los indicadores de los Componentes, ninguno es adecuado. No obstante, en todos los casos los indicadores miden de forma directa el Objetivo establecido en la MIR del Programa y cuentan con los Medios de Verificación adecuados para realizar su cálculo.

Se corroboró que los indicadores de desempeño cuentan con umbrales para establecer niveles de cumplimiento mínimos y máximos para determinar el estatus de su avance; que se reportan en el portal de internet Evalúa PbR NL (evalua-pbr.nl.gob.mx) y que están disponibles para consulta pública a menos de tres clics. Sin embargo, esta información no se publica en la Cuenta Pública ni en el Informe de Avance de Gestión Financiera trimestral del Ente Público, aunque sí se pueden consultar en su portal de internet (https://web.sadm.gob.mx/).

El indicador del Propósito del Programa, *Porcentaje de calidad del agua potable*, tuvo un avance crítico, al mostrar un cumplimiento de 123.2% con relación a su meta. Sin embargo, este resultado debe tomarse con cautela y que la meta establecida para 2023 estuvo 19 puntos porcentuales por debajo de su Línea Base, la cual se fijó en 99.00 en 2021. Si la meta 2023 hubiese sido el valor de la Línea Base, el avance del indicador hubiese estado muy cercano, esto es 98.59 (Avance) vs 99.00 (Línea Base). El otro indicador que no mostró un avance adecuado fue el del Componente C2, *Porcentaje de eficiencia física*. La insuficiencia en su avance se debió, principalmente, a la falta de lluvia durante 2023.

III. Gestión y Control.

Se encontró una estrategia de cobertura documentada para atender a la población objetivo. En ella se incluye la definición de la población que se desea atender, su cuantificación y metas de cobertura anual. Sin embargo, es pertinente que en esta estrategia se utilice el formato DS-01. Definición y Cuantificación de la Población (Beneficiarios), contenido en el Anexo 1 del Manual para la Operación del PbR-SED. Se verificó que el Manual de Procedimientos Administrativos y Ciudadanos del Ente Público se identifican de manera y precisa la mecánica de operación para que se entreguen los servicios del Programa y que además cuenta con los mecanismos de supervisión para su entrega correcta.

Se determinó que es posible mejorar la sintaxis de las trece Actividades que contiene el Programa; que la actividad A4C1 no tiene relación con su Componente; que ninguna de las seis Actividades del Componente C2 son correctas y que las Actividades del Componente C3 no están ordenadas de manera secuencial.

No se obtuvo evidencia de que el Ente Público tenga la capacidad de generar información presupuestal pormenorizada por Componentes del Programa, lo cual afecta la granularidad deseada en la información del ejercicio y destino de sus recursos; por otra parte sí hay evidencia de su coordinación con la instancia estatal responsable de revisar y validar la información reportada en el Sistema Informático PbR-SED.

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación

IV. Análisis de Resultados.

Se detectó que las metas para los indicadores de desempeño para los niveles de Fin y Componente C1 se establecieron conforme a la capacidad operativa del Ente Público, mientras que a nivel Propósito ésta se planteó muy por debajo de la capacidad operativa, al igual que la meta del Componente C3, mientras que la meta del Componente C2 resultó ser ambiciosa. Es importante que se revise el sentido de los indicadores, ya que éste debe ser acorde con las metas establecidas en un determinado año, especialmente cuando se dice que el sentido del indicador es “normal” o “ascendente”.

De la revisión realizada a los nombres de los indicadores de desempeño, a sus métodos de cálculo, las variables que intervienen en sus fórmulas y a sus definiciones se recomendó la corrección de sus nombres en los niveles de desempeño a nivel Fin, Propósito y Componentes, a efecto de que reflejen la frecuencia de su medición y lo que realmente se está midiendo; la adecuación de las variables de sus métodos de cálculo para que se establezcan de manera correcta la frecuencia establecida en los nombres de sus indicadores y, como consecuencia de todo lo anterior, definir de manera correcta cada uno de los indicadores.

Se verificó que el Ente Público cuenta con información del presupuesto del Programa por objeto del gasto, por lo cual es posible determinar su presupuesto en gastos de operación, de mantenimiento y de capital. Se encontró que la eficiencia del Presupuesto Ejercido por el Programa, en comparación con su Presupuesto Modificado es de 87.9% y que el gasto unitario entre los 5,789,234 habitantes atendidos es de $3,147.79. Esto a pesar de que su Clave Presupuestaria no se observan los elementos del Presupuesto basado en Resultados del Estado de Nuevo León.

V. Rendición de Cuentas y Transparencia.

En el portal de internet del Ente Público (https://web.sadm.gob.mx) se publica el Reporte de Avance Físico Financiero trimestral y anual del Programa, pero no se publica información de sus principales logros y ejercicio y destino de los recursos a nivel Componente. En dicho sitio web se pone a disposición números telefónicos, correos electrónicos y aplicación para dispositivo móvil para informar y orientar a la población en general sobre la forma de solicitar los servicios del Programa.

Se verificó que se da cumplimiento a la fracción VI del artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, pero la información de los indicadores contenida en los portales estatal y nacional de transparencia no coincide con lo señalado en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa. También se verificó que no se da cumplimiento a la fracción XLI del artículo 95 de la citada Ley, ya que no se publica información de las evaluaciones de desempeño practicadas a los programas del Ente Público.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

No. de Pregunta Metodológica	Recomendación para el ASM	Alcance
1, 2, 3 y 4.	Actualizar el Diagnóstico Situacional del Programa identificando de manera clara el problema que se atiende, analizar sus causas y sus efectos directos e indirectos, la población o área de enfoque, señalando claramente la situación deseada y analizando los medios y sus fines directos e indirectos y estableciendo la Matriz de Indicadores para Resultados, todo en estricto apego a lo señalado en la Sección 3.3 y Formatos DS-01, DS-02 y DS-03 y figuras 7a, 7b, 8a y 8b del Manual para la Operación del PbR-SED y remitirlo a la Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal de acuerdo con el Calendario de las Principales Actividades contenido en el referido manual para su publicación en el Portal Evalúa PbR NL.	Corrige

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación		
6, 7 y 14.	Corregir la Lógica Causal Vertical de la MIR del Programa de manera tal que las Actividades sean las necesarias, suficientes y estén ordenadas de manera secuencial para la generación del Componente y que sus supuestos, incluidos el de las Actividades, sean adecuados para la consecución de los diferentes niveles de desempeño, en apego a lo establecido en la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.	Corrige
6, 8, 9, 14 y 17.	Redactar de manera clara en la MIR del Programa el Fin, los Componentes y las Actividades del Componente C1, así como el nombre y descripción de los indicadores a nivel Fin, Propósito y Componentes y de las variables que intervienen en su métodos de cálculo y adecuar el método de cálculo de los indicadores de los tres Componentes en apego a lo señalado en la Sección 3.4 del Manual para la Operación del PbR-SED.	Corrige
10, 13 y 18.	Incluir en la Cuenta Pública y en los Informes de Avance de Gestión Financiera trimestrales del Ente Público, información detallada del ejercicio y control de los recursos del programa, así como de los resultados obtenidos, en cumplimiento al artículo 47 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la fracción III de su artículo transitorio cuarto y al inciso b) del Numeral 6 del Acuerdo por el que se armoniza la estructura de las cuentas públicas emitido por el Consejo Nacional de Armonización Contable.	Corrige
13 y 19.	Crear y hacer público un micrositio para el Programa en el que se difunda información de sus logros como cantidad de servicios otorgados, población beneficiada, cobertura y calidad del agua entre otros, así como información presupuestal por componente y detallada en gastos de operación, mantenimiento y de inversión y anexos normativos importantes como Diagnóstico Situacional, la Ficha Técnica de Indicadores, Formato de Meta Anual y reportes de Avance Físico Financiero, entre otros.	Corrige
16.	Ajustar, cuando sea necesario, las metas de los indicadores de desempeño del Programa conforme a las fechas establecidas en la Sección 5.2 del Manual para la Operación del PbR-SED.	Corrige
18.	Actualizar la Llave Presupuestal y armonizarla con la Clave Programática empleada por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado en el Sistema SIREGOB a fin de que refleje la información presupuestal de los elementos programáticos del Presupuesto basado en Resultados del Estado de Nuevo León.	Adiciona
20.	Verificar, y en su caso corregir, que la información relacionada con los indicadores de desempeño (fracción VI del Artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León) coincida con la información de la Ficha Técnica de Indicadores del Programa y publicar los informes de los resultados de las evaluaciones que se realicen a los Programas Presupuestarios fracción XLI del Artículo 95 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.	Corrige

4. Datos de la Instancia Evaluadora
4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: José Juan Silva Vanegas - Humberto Zapata Pólito.
4.2 Cargo: Director de Calidad - Asesor Externo en Gestión para Resultados.
4.3 Institución a la que pertenece: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) – Instituto de Estudios en Gobierno y Finanzas Públicas IEGFIP, S.C.
4.4 Principales colaboradores: Oscar Javier Cárdenas Rodríguez (Evaluador Senior)
4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: jjsilva@cecapmex.com / humberto.zapata@iegfip.com
4.6 Teléfono (con clave lada): (55) 6092 7580 / (33) 1601 6243

5. Identificación del (los) Programa(s)
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): **E248 Suministro de agua potable.**
5.2 Siglas: -
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):
Poder Ejecutivo **X** Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):
Federal ___ Estatal **X** Local ___
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): Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey.
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:	Unidad administrativa:	Correo electrónico:	Teléfono
Arnoldo Gerardo Leal Cantú	Dirección de Finanzas	agleal@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 6647
Daniel Gerardo Parga Narváez	DA: Coordinación de Calidad del Agua	dparga@sadm.gob.mx	+52 (81) 2222 – 9362
Roberto Nevarez Guzman	DA: Dirección de Operaciones	rnevarez@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 6804
Isaac Morales Alonzo	DA: Dirección de Operaciones	aux_ofprod@sadm.gob.mx	+52 (81) 2187 – 7214
Alain Bravo Espronceda	DA: Dirección de Operaciones	abravo@sadm.gob.mx	+52 (81) 2222 - 9111
Irving Infante Aguilar	DA: Dirección de Operaciones	iinfantea@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 - 6797
Sanjuana Guadalupe Hernández Garza	DA: Dirección de Operaciones	shernandez@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 6790
Rosa Isela Juárez Guerrero	DA: Dirección de Operaciones	rjuarez@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 6786
Fernando Herrera Perales	DA: Dirección de Tecnologías e Innovación	fherrera@sadm.gob.mx	+52 (81) 2187 – 6607
Maria Fernanda Aguirre Meza	Dirección Comercial	faguirre@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 7029
Darío Domínguez Zavala	Dirección Comercial	ddominguez@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 7069
Carlos Alberto Alonso Cabral	DA: Dirección de Ingeniería	calonso@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 6916
Aldo Jesus Cortez Salinas	DA: Dirección de Ingeniería	acortez@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 6961
Ramón Morga Saravia	DA: Coordinación de Planeación Hídrica	rmorga@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 – 7006
Lucero Cantú López	Coordinación Ejecutiva	lcantu@sadm.gob.mx	+52 (81) 2033 - 7072

6. Datos de Contratación de la Evaluación
6.1 Tipo de contratación:
6.1.1 Adjudicación Directa ____ 6.1.2 Invitación a tres ___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional ___
6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro: (Señalar) _**X**_ Convenio Específico de Colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal de la Subsecretaría de Egresos y Planeación Financiera, Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado.
6.3 Costo total de la evaluación: $800,400.00 (ochocientos mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N., IVA incluido).
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos Fiscales

7. Difusión de la Evaluación
7.1 Difusión en internet de la evaluación: https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/evaluacion-de-desempeno/
7.2 Difusión en internet del formato CONAC: https://evalua-pbr.nl.gob.mx/index.php/evaluacion-de-desempeno/

Programa Anual de Evaluación 2024.