



## **Evaluación al Desempeño de los Servicios Municipales del Ayuntamiento de Armería**

### **INDICE**

1.	Introducción .....	1
2.	Objetivo de la auditoría al desempeño.....	2
3.	Antecedentes.....	2
4.	Descripción del ente público evaluado .....	2
4.1.	Organización .....	2
4.2.	Función .....	3
4.3.	Marco Jurídico .....	4
5.	Análisis de la información .....	7
6.	Resultados de la evaluación.....	9
7.	Conclusiones .....	13
8.	Recomendaciones al desempeño .....	14
9.	Dictamen.....	15



# **Evaluación al Desempeño de los Servicios Municipales del Ayuntamiento de Armería**

## **1. Introducción**

Los esfuerzos por implementar un Sistema de Evaluación al Desempeño tienen su origen en el análisis y estudio de las experiencias de otros países, particularmente entre los integrantes de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

Los elementos teóricos de la evaluación al desempeño se remontan a los años ochenta, cuando se despierta el interés creciente en el seno de los organismos internacionales, de enfocar la administración hacia resultados y responsabilizar a quienes ejecutan las políticas públicas de los desvíos injustificables o adversos a los programas aprobados en sus respectivos presupuestos.

Es en este sentido, en lo nacional, reviste primordial importancia la disposición del artículo 134 Constitucional, en el cual señala que los recursos que ejerzan los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal; se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, para ser evaluados por instancias independientes. Esto con la finalidad de orientar el presupuesto hacia aquellas actividades donde se produce un mayor beneficio hacia la población, es decir, orientar los presupuestos en base a los resultados que se pretenden y medir el impacto social de los mismos.

El presupuesto en base a resultados (PbR) debe alinear las políticas públicas de los tres niveles de gobierno en sus respectivos planes de desarrollo y derivar de ellos los programas y sus asignaciones presupuestales. Esto se logra bajo un esquema de gestión secuencial que inicie en la planeación, seguido de la programación y luego las asignaciones presupuestarias. Los programas así concebidos, deberán contar con indicadores medibles para poder ser evaluados, desde su operatividad y hasta la efectiva rendición de cuentas. Todo esto es posible con la herramienta metodológica del Marco Lógico.

Asimismo, con la herramienta de la Metodología del Marco Lógico (MML), se desarrollaron estos indicadores, plasmando en el árbol de problemas y de objetivos la información vertida por los servidores públicos encargados de la gestión de los fondos, y cuyo resultado nos permite realizar las evaluaciones y recomendaciones que se presentan en este documento. Advirtiendo que las imprecisiones, que se encuentren, obedecen a la falta o inconsistencia de algunos datos estadísticos que la entidad proporcionó y de lo cual es responsable.



## **2. Objetivo de la auditoría al desempeño**

Consiste en verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de los programas y políticas públicas, así como el desempeño de las instituciones, basándose para ello en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados del ejercicio del gasto público.

## **3. Antecedentes**

La evaluación al desempeño se encuentra normada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 134, que dispone: “Los recursos económicos de que dispongan la Federación, los estados, los municipios, el Distrito Federal y los órganos político-administrativos de sus demarcaciones territoriales, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.”

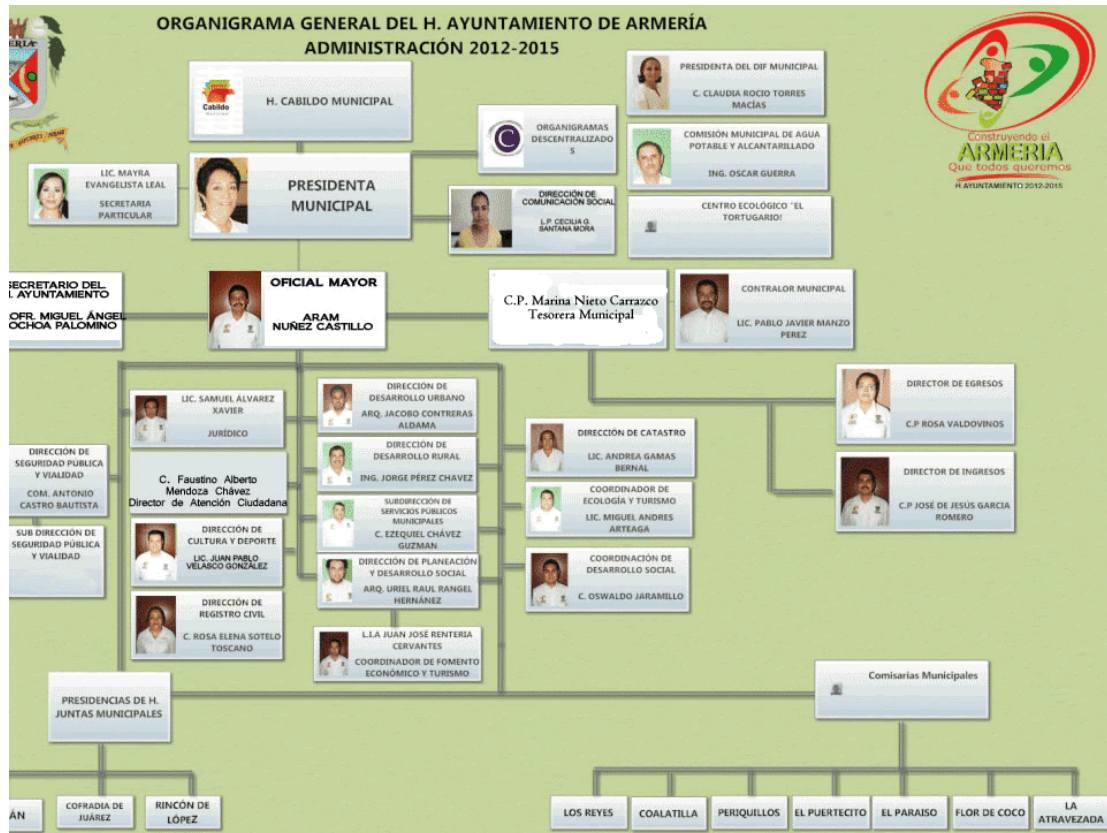
Disposición que deriva en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima, en su artículo 107 que dispone: “Los recursos económicos de que dispongan el Estado, los Ayuntamientos y los organismos públicos estatales y municipales, así como las entidades privadas que reciban fondos públicos, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.” La misma Constitución faculta al Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Superior del Estado, en su artículo 116, para evaluar los recursos económicos Federales, Estatales y Municipales. Asimismo se regula la evaluación en la Ley de Fiscalización Superior del Estado, en sus artículos 10, 15, 17 inciso d), 18, 19 y 20, referentes a la evaluación de las políticas públicas y los programas de las instituciones, con base en indicadores de desempeño.

Con base en las atribuciones señaladas, se desarrolló la Matriz de Indicadores de Resultados de los principales servicios municipales. Este instrumento permite medir y valorar los resultados de la gestión pública, a través de los niveles de eficiencia, eficacia e impacto de los programas de los servicios municipales.

## **4. Descripción del ente público evaluado**

### **4.1. Organización**

Obtener el organigrama formal del ente público, en el caso de que sea evidente que el organigrama formal no corresponda a la operación real, formular el organigrama que corresponda a ésta.



#### 4.2. Función

Conocer el propósito de la entidad a través de su visión, misión y objetivo.

#### Visión del Municipio de Armería al 2015

Ser un municipio seguro y tranquilo, que desarrolle su economía de maneras sustentable a través del impulso a las actividades agropecuarias, industriales, turísticas y de servicios, en donde sus habitantes gocen de óptimo bienestar social, y exista la cobertura completa de servicios, así como la infraestructura necesaria para promover la productividad local y atraer nuevas inversiones.

#### Misión del H. Ayuntamiento de Armería

Ser una administración gubernamental sensible, eficiente y transparente, con alta capacidad para resolver los problemas públicos, gestora activa de recursos y oportunidades en equidad; que permita la realización de obras y la prestación de servicios de calidad, mediante el trabajo conjunto con todos los armeritenses.



### Valores del H. Ayuntamiento de Armería

Los valores que los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Armería 2012-2015 han decidido respetar y promover se presentan a continuación por orden de prioridad:

**Responsabilidad:** Es asumir las consecuencias de todos los actos y decisiones que tomamos, sin importar la afectación que se derive de ellas. Practicar este valor tendrá como resultado la confianza de los armeritenses en nuestro gobierno.

**Transparencia:** Todo acto y decisión que se toma en este gobierno está abierto al escrutinio público, facilitando el acceso de los armeritenses a toda la información gubernamental, mientras no afecte los datos personales y el interés público.

**Honestidad:** Es la conducta que se caracteriza porque existe congruencia entre lo que se piensa y lo que se hace, con uno mismo y con los demás. Es la conciencia de que debe existir verdad consigo mismo y con las demás personas.

**Calidad en el servicio:** Toda administración gubernamental debe tener como finalidad ofrecer servicios con los más altos estándares de calidad, al nivel que lo merecen los ciudadanos. Esa es una premisa de trabajo en este H. Ayuntamiento.

**Compromiso social:** Un gobierno existe por sus ciudadanos, lo que hace obligatorio tener un fuerte compromiso de velar por su bienestar. Por esa razón, en esta administración municipal tenemos un fuerte compromiso con la sociedad, y la resolución de sus problemas y necesidades.

**Mejora continua:** Es nuestro deseo aprender y mejorar continuamente, para aumentar la calidad, capacidad y habilidades que nos caracterizan. Nuestro propósito es mejorar todos los días.

### 4.3. Marco Jurídico

#### Leyes

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima	Reglamento Interno del Gobierno Municipal de Armería, Colima
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Colima	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
Ley de Protección de Datos Personales	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Colima
Ley de Responsabilidades de Servidores Públicos	Ley del Desarrollo Forestal Sustentable
Ley de Responsabilidades de Patrimonio del Estado de Colima	Ley de Protección y Preservación de Animales
Ley de de los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado y Organismos Descentralizados	Ley Sobre Residuos Sólidos del Estado de Colima



Ley de Hacienda para el Municipio de Armería	Ley de Desarrollo Rural Sustentable
Ley del Municipio Libre del Estado de Colima	Ley Sobre Fomento y Desarrollo Agrícola
Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Municipal	Ley De Ganadería Del Estado de Colima
Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Colima y sus Municipios	Ley Sobre Fomento Económico
Ley que Establece las Cuotas y Tarifas para el Pago de Derechos por los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Armería, Colima.	Ley Sobre Fomento Al Turismo

**Acuerdos**

Se reforma el artículo SÉPTIMO TRANSITORIO, de la Ley de Hacienda para el Municipio de Armería, la Ley de Hacienda para el Municipio de Colima, la Ley de Hacienda para el Municipio de Comala, la Ley de Hacienda para el Municipio de Coquimatlán, la Ley de Hacienda para el Municipio de Cuauhtémoc, la Ley de Hacienda para el Municipio de Ixtlahuacán, la Ley de Hacienda para el Municipio de Manzanillo, la Ley Hacienda de para el Municipio de Minatitlán, la Ley de Hacienda para el Municipio de Tecomán, y la Ley de Hacienda para el Municipio de Villa de Álvarez	Se declara concluido el proceso de revisión y fiscalización de los resultados de la cuenta pública correspondiente al ejercicio fiscal 2011 del Municipio de Armería, con base al contenido del Informe de Resultados emitido por el Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Gubernamental del Estado. Con observaciones en materia de responsabilidades.
Se declara concluido el proceso de revisión y fiscalización de los resultados de la cuenta pública correspondiente al ejercicio fiscal 2011 de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Armería, Col., con base al contenido del Informe de Resultados emitido por el Órgano Superior de Auditoría y Fiscalización Gubernamental del Estado. Sin observaciones en materia de responsabilidades.	Se aprueba la Ley de Ingresos del Municipio de Armería, para el Ejercicio Fiscal 2013.
Por el que se reforman y adicionan diversos artículos de la Ley de Hacienda para los municipios de Armería, Colima, Comala, Coquimatlán, Cuauhtémoc, Ixtlahuacán, Manzanillo, Minatitlán, Tecomán y Villa de Álvarez.	

**Reglamentos**

Reglamento de Adquisiciones (aprobado el día sábado 19 de enero de 2013)	Reglamento de Mercados Públicos.
Reglamento del Bando Solemne Municipal	Reglamento de Cementerio Municipal



Reglamento Interior de Cabildo Para el Municipio de Armería	Reglamento de Seguridad Pública del Municipio De Armería, Colima
Reglamento Interior del Municipio de Armería Publicación	Reglamento de Construcciones y Desarrollo Urbano.
Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Armería	Reglamento de Diversiones y Espectáculos Públicos en el Municipio de Armería, Colima.
Reglamento de Adquisiciones del H. Ayuntamiento de Armería, Col.	Reglamento de la Integración y Competencia de las Autoridades Auxiliares en el Municipio de Armería, Colima.
Reglamento de Tránsito y Vialidad del Municipio de Armería, Col.	Reglamento para la Elaboración de las Tablas de Valores Unitarios de Terreno y De Construcción.
Reglamento del Comercio Ambulante.	Reglamento para el Funcionamiento de Tortillerías y Molinos de Nixtamal.
Reglamento Interior de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado.	Reglamento para la Fabricación y Venta de Tortillas en el Municipio de Armería, Colima.
Reglamento de Incentivos Municipales	Reglamento Interior del Instituto de la Mujer en el Municipio de Armería.
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Gobierno y Administración Pública del Municipio de Armería, Colima.	Reglamento Interior de la Tesorería del Municipio de Armería Colima
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Organismo Operador del Agua.	Reglamento para Constituir y Regular el Comité Organizador de la Feria de Armería, Colima.
Reglamento Interdisciplinario de la Contraloría Municipal de Armería, Col.	Reglamento de Protección Civil del Municipio de Armería, Colima.
Reglamento de Gobierno y Comportamiento Cívico del Municipio de Armería, Colima.	Reglamento para Regular la Venta y Consumo de Bebidas Alcohólicas en el Municipio de Armería, Colima.



## 5. Análisis de Información

Realizar el análisis de la información en las fichas técnicas y formatos de captación de información en los 12 servicios municipales, para determinar si es **Parcialmente Procesable No Procesable**, situación que se especifica a continuación en el siguiente cuadro:

Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	9	3	6	Parcialmente Procesable
Drenaje	18	4	0	14	No procesable
Calles	16	2	1	13	No procesable
Parques	15	3	0	12	No procesable
Limpia	21	8	0	13	No procesable
Alumbrado	15	7	2	6	No procesable
Seguridad	10	4	0	6	No procesable
Registro civil	14	5	2	7	No Procesable
Catastro	15	8	1	6	Parcialmente Procesable
Mercados	10	4	1	5	No procesable
Rastros	10	5	0	5	Parcialmente Procesable
Panteones	11	6	0	4	Parcialmente Procesable
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>65</b>	<b>10</b>	<b>97</b>	

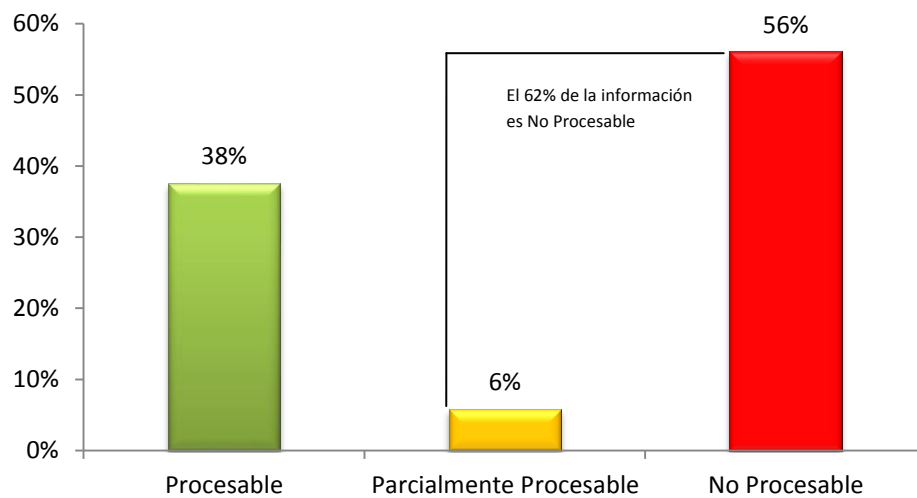




A través de este tabulado se puede afirmar que:

- El 56% de los indicadores carecen totalmente de datos, es decir, 97 fichas técnicas fueron remitidas por el municipio al OSAFIG en blanco.
- 10 indicadores fueron remitidos con información parcial o insuficiente, por lo que no es posible efectuar evaluación alguna con ellos.
- Únicamente los servicios de *Agua, Catastro, Rastrros y Panteones* tienen entre el 50 y 55% de sus indicadores con información suficiente, los cuales corresponden a un 38% del total de indicadores.

### Análisis General



En general, de los 172 indicadores derivados de las Matrices, solo el 38% contienen información procesable, por lo que la calidad de la información se califica como deficiente para llevar a cabo una evaluación al desempeño.

Municipio	Porcentaje de indicadores con información suficiente	Calificación
Armería	38%	Deficiente

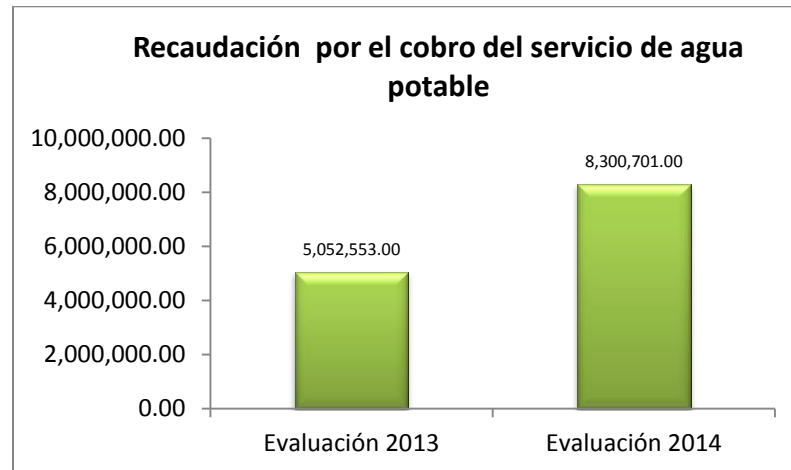
Escala de Evaluación aplicada:	
Porcentaje de indicadores con información suficiente	Calificación
Menos del 30%	Muy Deficiente
Del 30% al 49%	Deficiente
Del 50% al 69%	Regular
Del 70% al 85%	Buena
Mas del 85%	Muy Buena



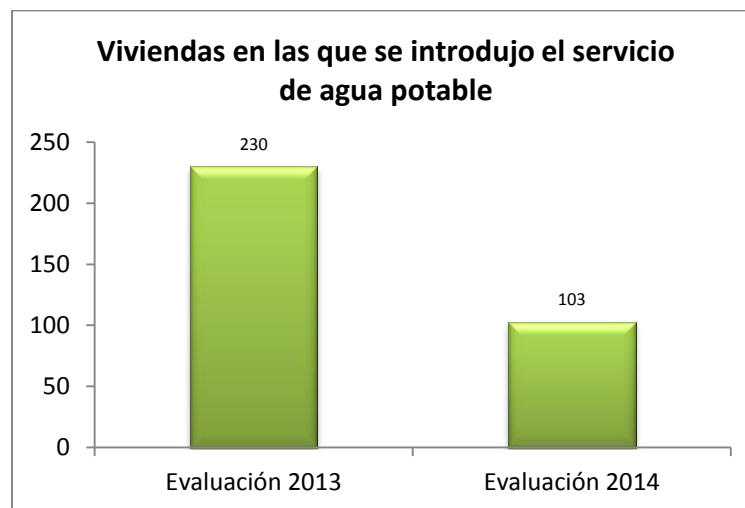
## 6. Resultado de la evaluación

Derivado del análisis de la información procesable enviada por el municipio de Armería en los indicadores contenidos en las MIRs de *Agua, Catastro, Rastros y Panteones* se destaca lo siguiente:

### Agua Potable



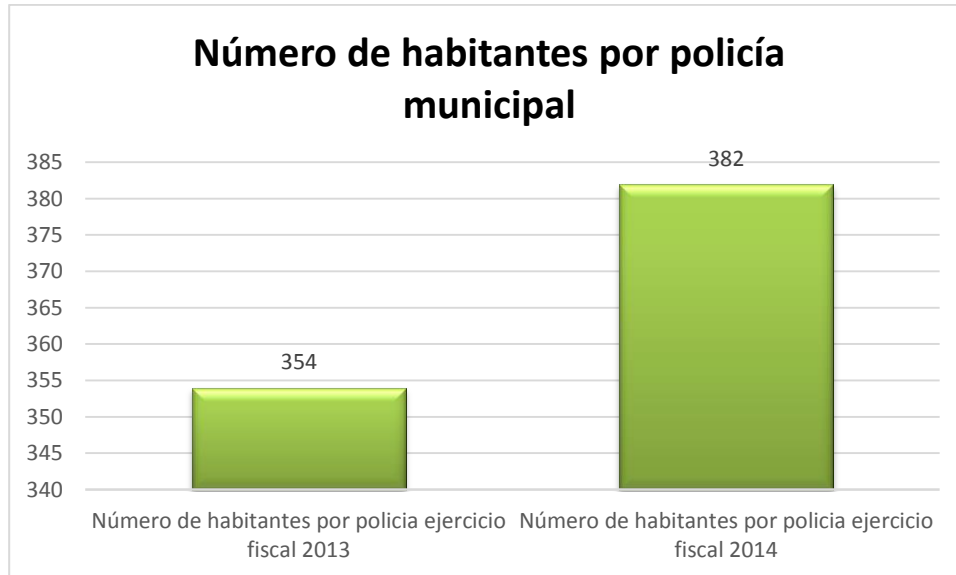
En el servicio de agua potable, el municipio de Armería reportó un incremento del 64% en la recaudación por el cobro del servicio, en relación al monto recaudado en el año anterior.



El Municipio de Armería manifestó una disminución del 55% en la tasa de variación en la introducción del servicio de agua potable en las viviendas, en comparación al año 2013, lo equivalente a 127 viviendas.

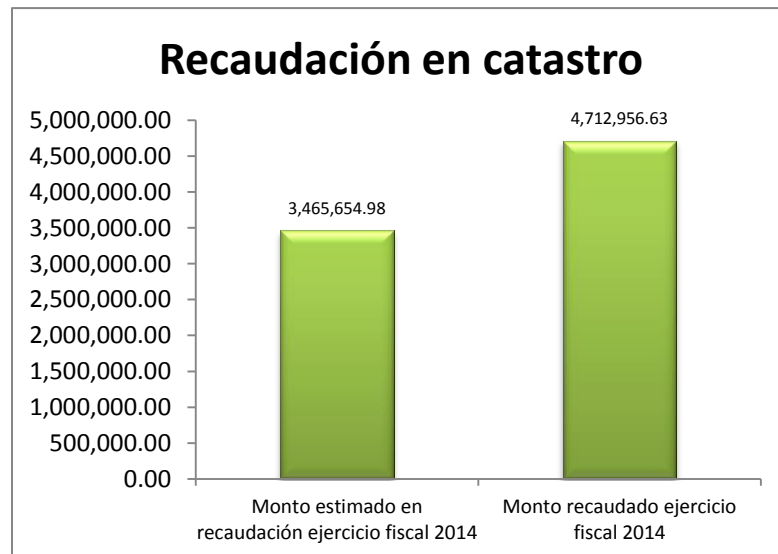


## Seguridad Pública

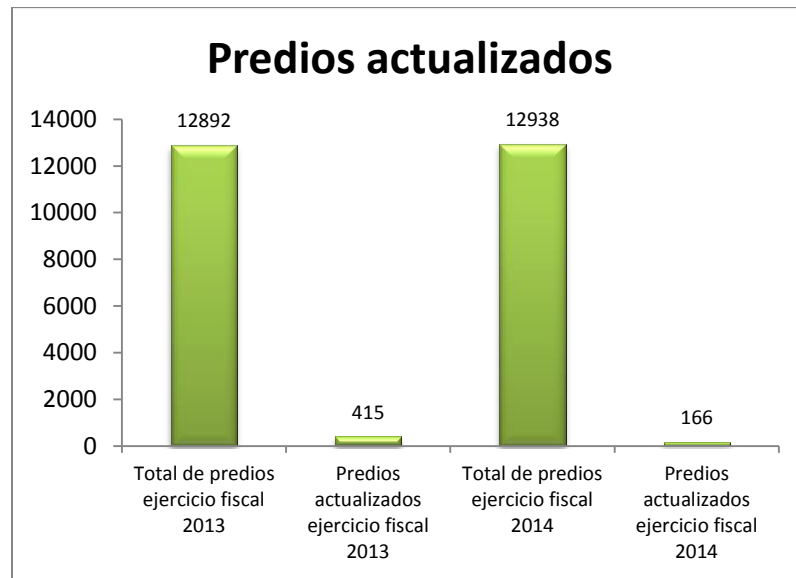


Respecto al servicio de seguridad pública, el municipio reportó 76 policías activos para 26,895 habitantes en 2013, y en 2014 reportó 75 policías activos para 28,695 habitantes. Esto resultó en un incremento del número de habitantes por policía. La cifra recomendada por las Naciones Unidas es de 300 habitantes por policía.

## Catastro

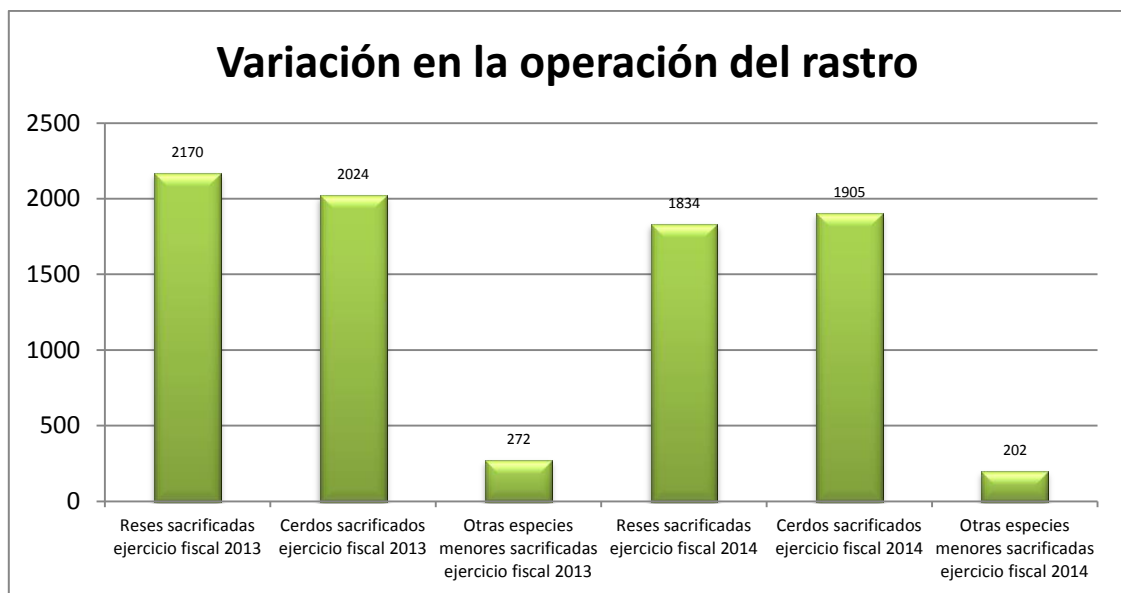


El municipio de Armería reportó en el año 2014 que la recaudación por el cobro de predial excedió lo estimado en su Ley de Ingresos.



En el servicio de *Catastro*, reporta que la gran mayoría de los predios registrados no están actualizados en su valor catastral.

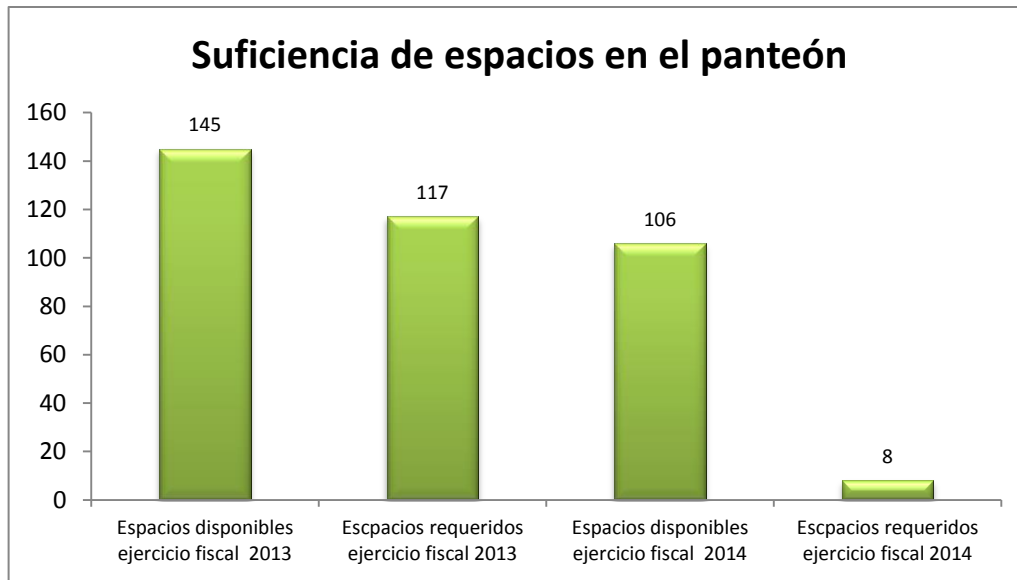
#### Rastros



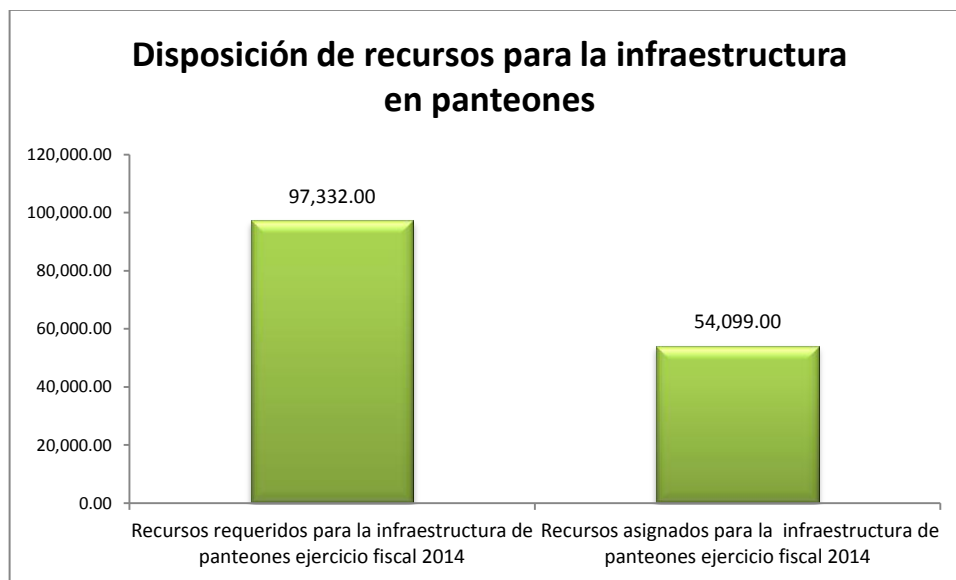
En cuanto al servicio de *Rastros*, se puede destacar la disminución de operación en un 16% en el año 2014, así como el dato de que la plantilla de personal no registró variación alguna.



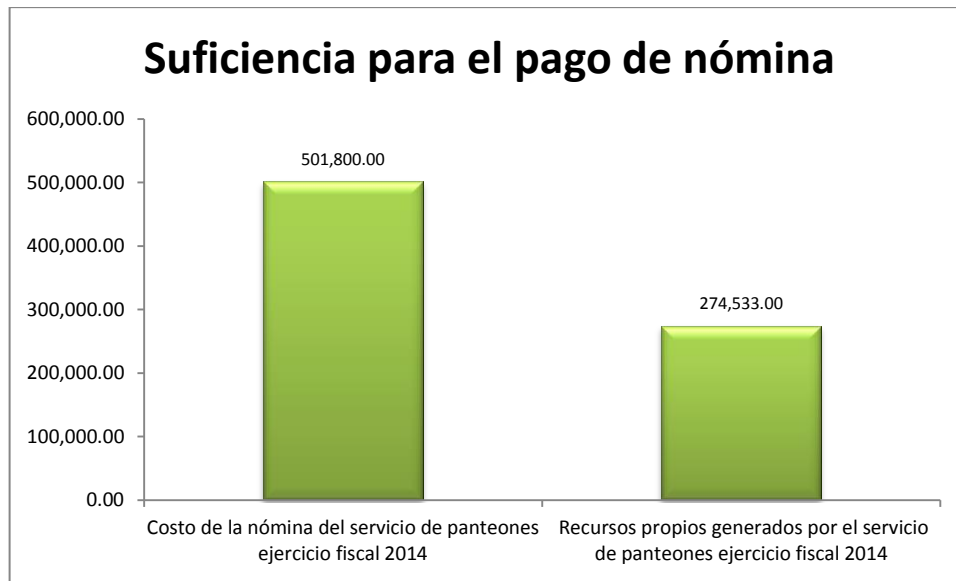
## Panteones



El municipio reportó suficiencia en la ocupación de fosas, teniendo una disminución en el requerimiento de espacios durante el año 2014.



El municipio registró que el año 2014, se requirieron \$97,332.00 para inversión en la infraestructura de panteones, y se asignaron \$54,099.00 para este fin, es decir, 56% de lo requerido.



El municipio reporta que con los recursos generados por el panteón, se cubre el 55% del total de la nómina de este servicio.

## 7. Conclusiones

El Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servicios Municipales del Municipio (SED) es un trabajo que se desarrolló con la finalidad de que las autoridades municipales puedan orientar las políticas públicas al mejor uso y aprovechamiento de los recursos destinados a los servicios municipales; que dispongan de una herramienta que les permita estar informados de manera sintética, oportuna y veraz, sobre los logros que están alcanzando los servicios, que por mandato constitucional, prestan a la población en sus demarcaciones geográficas.

Llevar a cabo la evaluación del desempeño del SED para los años 2013 y 2014 representa una labor que en primera instancia debe servirle al municipio como un elemento importante a considerar en el fortalecimiento de sus actividades, encaminadas a brindar con mayor calidad, oportunidad, eficiencia, efectividad, cobertura y transparencia, los servicios ordenados constitucionalmente a su población.

Para llevar a cabo dicha evaluación del desempeño es indispensable contar con información válida en el SED. Por ello, el primer paso para determinar el nivel de robustez de los datos plasmados en las fichas técnicas del SED fue evaluar la consistencia de la información, para con ello establecer la fortaleza o limitantes de las inferencias que puedan hacerse con la aplicación de la información a los indicadores integrantes del SED.

Del análisis realizado a la información de los servicios públicos municipales, consideramos que la información proporcionada es deficiente. El municipio no cuentan con datos estadísticos



formales que les permita alimentar las Matrices de Indicadores, sólo el 38% de información es aceptable para evaluar el desempeño.

## 8. Recomendaciones al desempeño

El Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) es una herramienta que permite dirigir las políticas públicas con información sintética, oportuna y veraz. La toma de decisiones se respalda, con la metodología del Marco Lógico, en la evaluación periódica de los logros alcanzados con los programas presupuestales, durante la gestión de los mismos. El Marco Lógico permite visualizar en forma práctica y simplificada, la problemática y las medidas para posibles soluciones, esto con una definición del objetivo y metas claramente definidas.

**Recomendación 1.-** Se recomienda al municipio que implemente las acciones necesarias para obtener registros estadísticos que permitan alimentar todos sus indicadores que se revisarán en la evaluación del ejercicio fiscal 2015.

**Recomendación 2.-** Se recomienda que realice las encuestas de los 12 servicios que presta, para de esta manera poder obtener una evaluación completa respecto a la percepción de los usuarios de los servicios.

### **Recomendación 3.- Agua Potable**

Se recomienda a la entidad realice las gestiones necesarias para aumentar el porcentaje de redes útiles en base a las normas establecidas.

### **Recomendación 4.- Seguridad Pública**

Se recomienda a la entidad realice las gestiones necesarias para aumentar la inversión en seguridad pública del municipio.

### **Recomendación 5.- Catastro**

Se recomienda a la entidad realice las acciones necesarias para actualizar el valor catastral de los predios registrados en el padrón.

### **Recomendación 6.- Panteones**

Se recomienda a la entidad realice las gestiones necesarias para aumentar la asignación de recursos en el panteón para llevar a cabo las actividades de mantenimiento y conservación.



## **9. Dictamen**

Por lo antes expuesto la auditoría de desempeño se practicó sobre la información proporcionada por el Municipio de Armería sujeta a evaluación, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de evaluación al desempeño que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a los servicios evaluados.

El OSAFIG considera que, en términos generales, los servicios municipales a cargo del municipio de Armería, fueron evaluados con base a la información captada y proporcionada por el municipio en las fichas técnicas, para alimentar las Matrices de Indicadores de Resultados, por lo que se emite un Dictamen Negativo en virtud de las recomendaciones anteriormente descritas.

**L.A.F Carlos Armando Zamora González**  
**Auditor Superior del Estado**

Colima, Col. 15 de diciembre de 2015