



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

### **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 de la entidad .....	4
5.	Análisis de la información .....	6
6.	Resultados de la Evaluación.....	8
7.	Conclusiones .....	10
8.	Recomendaciones al desempeño .....	10
9.	Dictamen.....	11



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

### **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 despertó 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.”

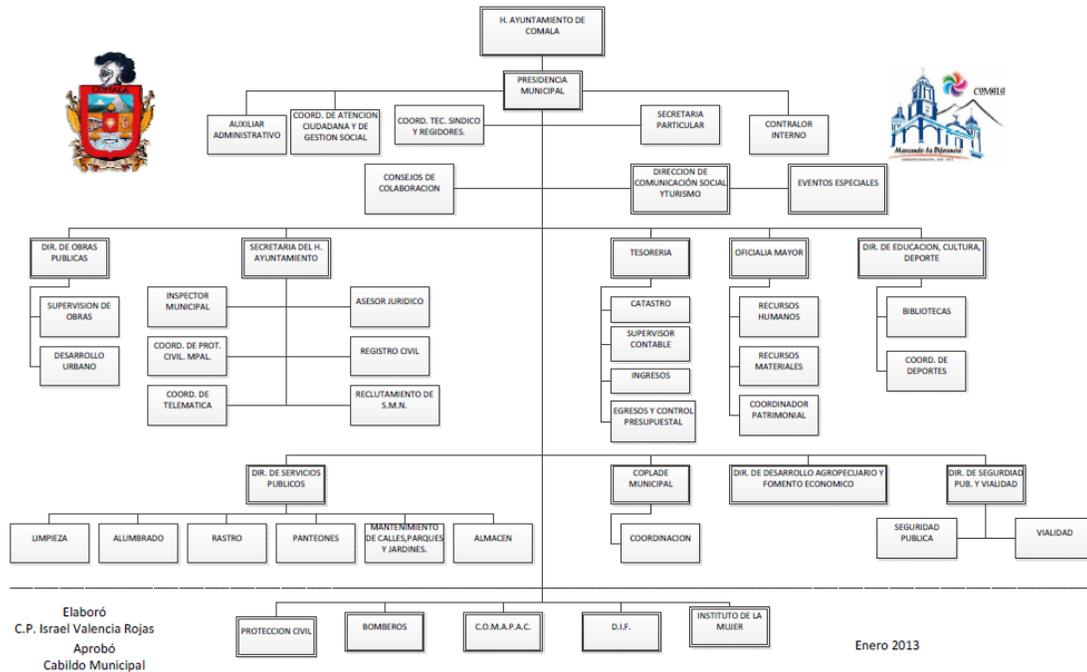
Disposición que deriva en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima, en su artículo 107 que dispone: “Los recursos económicos de que dispongan el Estado, los Ayuntamientos y los organismos públicos estatales y municipales, así como las entidades privadas que reciban fondos públicos, 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.

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

Tener un excelente lugar para vivir, en donde exista una comunidad con mejor calidad de vida y un desarrollo social que permita tener diferentes oportunidades de trabajo, alimentación, vivienda, salud, seguridad y asistencia social, promoviendo una alta competitividad en sus tareas productivas en los sectores agropecuario, industrial, comercial, de servicios y turístico, y una óptima infraestructura en sus carreteras, vialidades y servicios; donde sus ciudadanos vivan con educación, cultura y valores, que les permita conservar y mejorar el entorno de su hábitat natural cuidando el aire, agua, tierra, energía y el crecimiento ordenado de nuestro Pueblo, con una administración municipal diferente, eficiente, moderna, transparente, honesta y orientada permanentemente a servir y lograr la satisfacción de sus ciudadanos.

### MISIÓN

Dotar a la comunidad de la normatividad, el entorno, los medios y los servicios para un desarrollo constante del pueblo y sus habitantes, con honestidad, eficiencia, transparencia, y calidad en el servicio, consolidando el título del mejor Pueblo Mágico del País.



## VALORES

**HONESTIDAD:** manejo responsable y limpio de los recursos públicos; cumplir nuestras obligaciones legales con espíritu de servicio.

**CREATIVIDAD:** resolver problemas con los recursos disponibles, añadir valor a nuestro trabajo, encontrar nuevas alternativas y caminos, ser flexibles, no conformarnos ante la realidad, no tenerle miedo al cambio, innovar.

**TRANSPARENCIA:** abrirse a la fiscalización ciudadana, con claridad, hacer accesibles información y trámites. Generar confianza en la ciudadanía.

**CALIDAD:** Ser mejores, evaluar lo que hacemos, y retroalimentar procesos, con mejora continua, aprendizaje permanente, comunicación, vanguardia y satisfacción de los ciudadanos.

**COMPROMISO:** disposición constante a participar, con actitud positiva y proactiva, responsabilidad por lo que hago, cumplir lo que se promete, dar resultados, simpatía con los que nos necesitan, empatía con el ciudadano.

**TRABAJOENQUIPO:** integración, sinergia, solidaridad, unidad, respeto, diálogo, tolerancia, fuerza, amistad, inclusión, relación, requisito para ganar, coordinación, resultados.

**LEALTAD:** sentido de pertenencia, fidelidad, congruencia, compartir objetivos en comunión de ideas.

**EFICACIA:** hacer las cosas bien y a la primera, lograr el objetivo, cumplir metas con esfuerzo constante.

**PROFESIONALISMO:** desarrollo del capital humano, capacidad y talento, conducta apegada a la ley, tecnología apropiada, ética, competencias laborales, servicio a los demás, preparación continua, actualización, diplomacia, objetividad, madurez, neutralidad, ecuanimidad.

**ORDEN:** apegarse a lo que dice la norma y el procedimiento, cumplir funciones, organización, limpieza, puntualidad, estandarización, evaluación, sistematización, seguir el plan, control, actuar conforme a métodos.

**VOCACIONDESERVICIO,** Tener la actitud de servir, y dar respuesta oportuna a las necesidades de la Población.

### 4.3 Marco Jurídico de la entidad<sup>1</sup>

#### Leyes:

Código civil del Gobierno del Estado	Ley de Hacienda
Ley de Transparencia y Acceso a la Administración Pública del Estado	Ley de Fiscalización Superior del Estado

<sup>1</sup>[http://www.comala.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=cat\\_view&gid=66&Itemid=220](http://www.comala.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=66&Itemid=220)



de Colima	
Ley de Planeación	Ley de coordinación fiscal
Ley de Obras Públicas de Colima	Ley de Adquisiciones, Servicios y Arrendamientos de Colima
Ley de Municipio Libre del Estado de Colima	Ley de Catastro.
Ley de Ingresos	

**Reglamentos**

Reglamento de Bebidas Alcohólicas	Protección Civil
Reglamento de Expedición y Licencias	Construcciones del Municipio de Comala
Reglamento que rige las sesiones de cabildo así como las comisiones	Subastas Públicas para la enajenación de Bienes
General de la Administración Pública del Gobierno Municipal	Tránsito y Vialidad del Municipio de Comala
Reglamento Interior del Municipio de Comala	Servicio de rastros para el Municipio de Comala
Comité de adquisiciones y servicios	Elaboración de tablas de valores unitarios de terrenos
Policía y Buen Gobierno	Seguridad Pública del Municipio de Comala
Participación ciudadana	Incentivos Municipales
Interno del comité de Planeación	

**Decretos**

La Iniciativa de Ley con Proyecto de Decreto que adiciona un artículo Noveno Transitorio, a la Ley de Hacienda para el Municipio de Comala, Colima	Se reformar el Artículo Segundo Transitorio de la 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 Comala
Se reformar los artículos Octavo Transitorios de las leyes de hacienda para los municipios	Ley de Ingresos para el Ejercicio Fiscal 2013
Donación de propiedad en título gratuito a favor de la institución COMUNIDAD FRATERNA POR UNA VIDA MEJOR, I.A.P. del fraccionamiento denominado "Colonia Los Aguajes"	Se reforman artículos de la Ley de Hacienda para el Municipio de Comala



#### 4. Análisis de Información

Realizar el análisis de la información en las fichas técnicas y formatos de captación de información en 11 servicios municipales, la cual fue proporcionada por el municipio. Del análisis se determinó que la información presentada se encuentra con datos **No Procesables y Procesables** situación que se especifica a continuación en el siguiente cuadro:

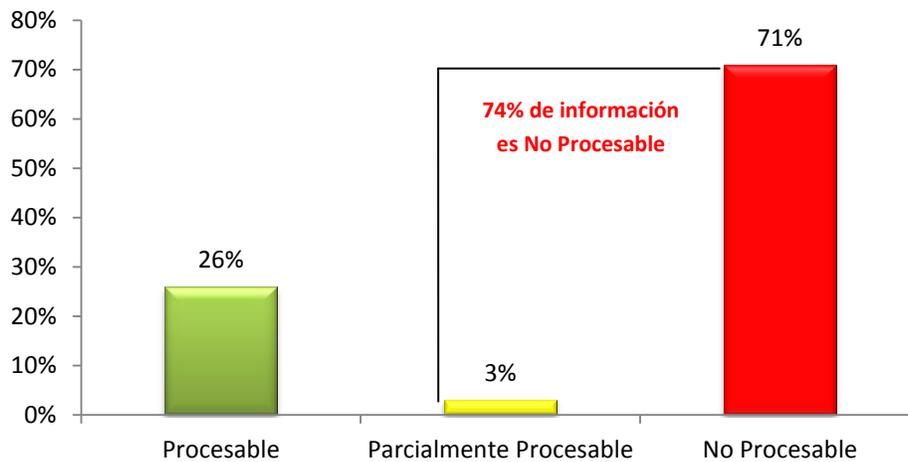
Indicadores registrados en captura					
Servicio Municipal	Total	Con información suficiente	Con datos parciales o inconsistentes	Sin información	Dictamen
Agua	18	14	0	4	Procesable
Drenaje	17	4	4	9	No procesable
Calles	16	0	0	16	No procesable
Parques	15	4	0	11	No procesable
Limpia	21	5	0	16	No procesable
Alumbrado	15	7	0	8	No Procesable
Seguridad	10	0	0	10	No procesable
Registro civil	14	4	1	9	No Procesable
Catastro	15	0	0	15	No Procesable
Mercados	0	0	0	0	No presta el servicio
Rastros	10	4	0	6	No procesable
Panteones	11	0	0	11	No procesable
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>115</b>	



A través de este tabulado se puede afirmar que:

- a. El 71% de los indicadores carecen totalmente de datos, es decir, las fichas técnicas fueron remitidas por el municipio al OSAFIG en blanco.
- b. 5 indicadores fueron enviados con información parcial o insuficiente, por lo que no es posible efectuar evaluación alguna con ellos.
- c. Únicamente en el servicio de *Agua Potable* del ente público presentó el 78% de sus indicadores con información suficiente para su evaluación.
- d. El municipio de Comala no cuenta con mercado municipal, por lo que el municipio no presta el servicio.

### Análisis General



En general, de los 162 indicadores derivados de las Matrices, el 74 % de los indicadores no son procesables de lo cual se deriva que la información que envió la entidad es de muy deficiente calidad.

Municipio	Porcentaje de indicadores con información suficiente	Calificación
Comala	26%	Muy Deficiente



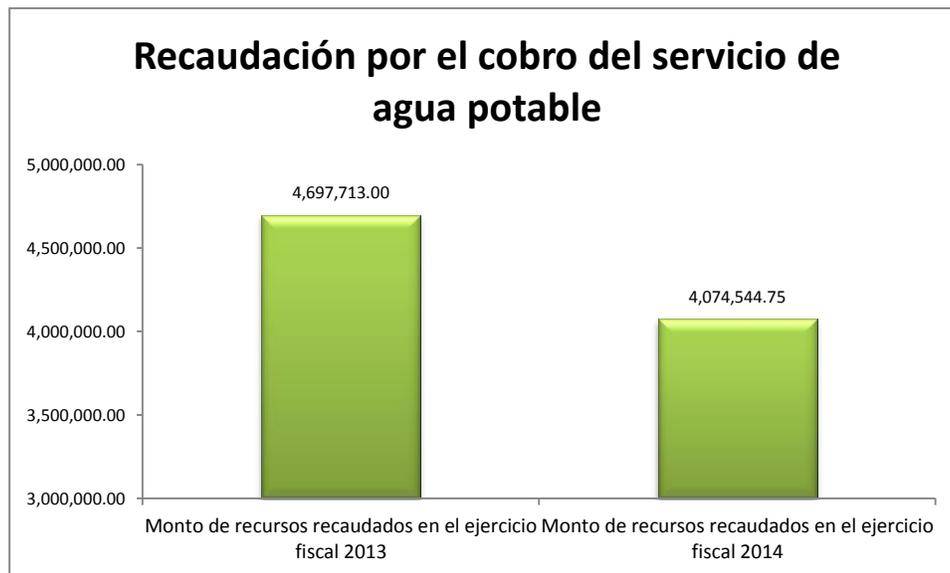
Escala de Evaluación aplicada:

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
Más del 85%	Muy Buena

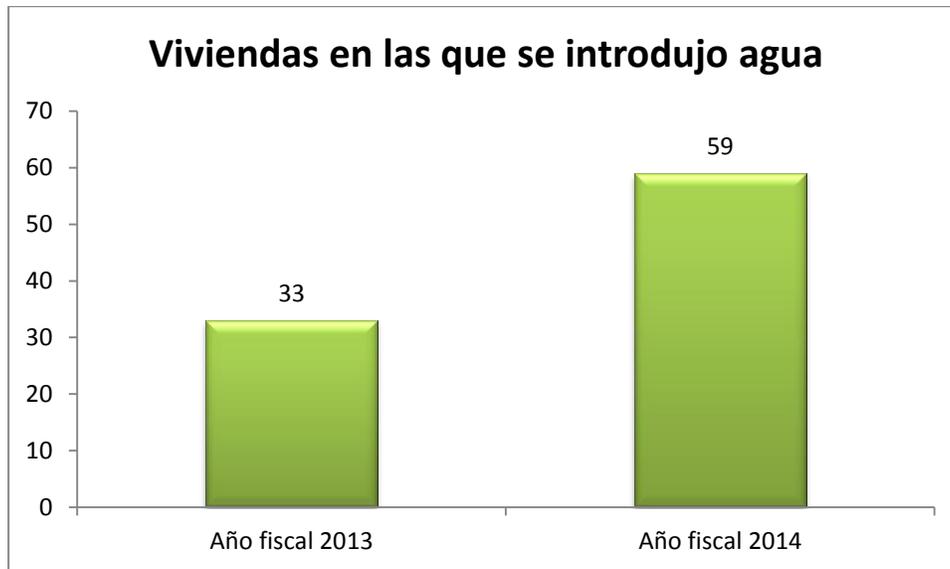
## 5. Resultado de la evaluación

Derivado del análisis de la información procesable enviada por el municipio de Comala, en los indicadores contenidos en la MIR de *Agua Potable* se destaca lo siguiente:

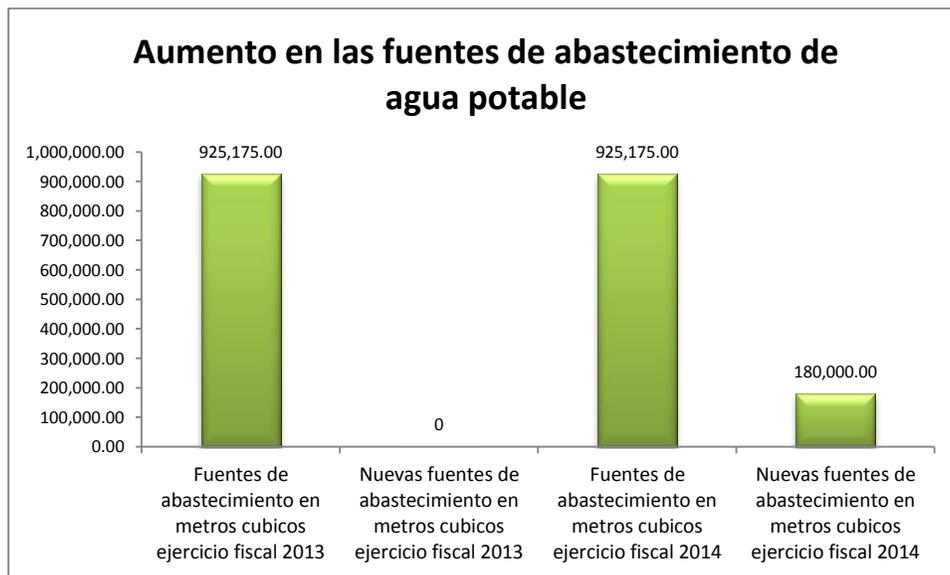
### Agua Potable



El municipio reportó una disminución en la recaudación por el cobro del servicio de agua potable de un 13%, en relación a la recaudación del año anterior.



El municipio registra un incremento del 79% en la introducción del servicio de agua en las viviendas en relación al año anterior.



En el año 2014 el municipio reportó un incremento del 19% en nuevas fuentes de abastecimiento de agua en metros cúbicos.

La entidad reporta que el 100% de las redes de agua están vigentes, sin embargo solo el 71% de estas redes son útiles en cuanto a la norma.



## 6. Conclusiones

El Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servicios Municipales del Estado de Colima (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 a las instancias municipales 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 por el municipio es muy deficiente. El municipio no cuentan con datos estadísticos formales que le permita alimentar las Matrices de Indicadores, sólo el 26% de la información es aceptable para evaluar el desempeño.

## 7. 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 de Comala que implemente las acciones necesarias que le permitan obtener registros estadísticos suficientes para alimentar la matriz de indicadores de los 11 servicios que presta, con la finalidad de utilizar estos datos en la evaluación del ejercicio fiscal 2015.



**Recomendación 2.-** Se recomienda que el municipio realice las encuestas de los 11 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 al municipio implementar acciones para incrementar la recaudación por el cobro del servicio de agua potable, así como aumentar el porcentaje de redes útiles en base a las normas establecidas.

## **8. Dictamen**

Por lo antes expuesto la auditoría de desempeño se practicó sobre la información proporcionada por el Municipio de Comala sujeto 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 Comala, 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. 14 de diciembre de 2015