



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

### **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 .....	4
4.3.	Marco Jurídico de la entidad .....	5
5.	Análisis de la información .....	6
6.	Resultados de la Evaluación.....	8
7.	Conclusiones .....	21
8.	Recomendaciones al desempeño .....	22
9.	Dictamen.....	24



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

## **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 municipales de los servicios municipales.

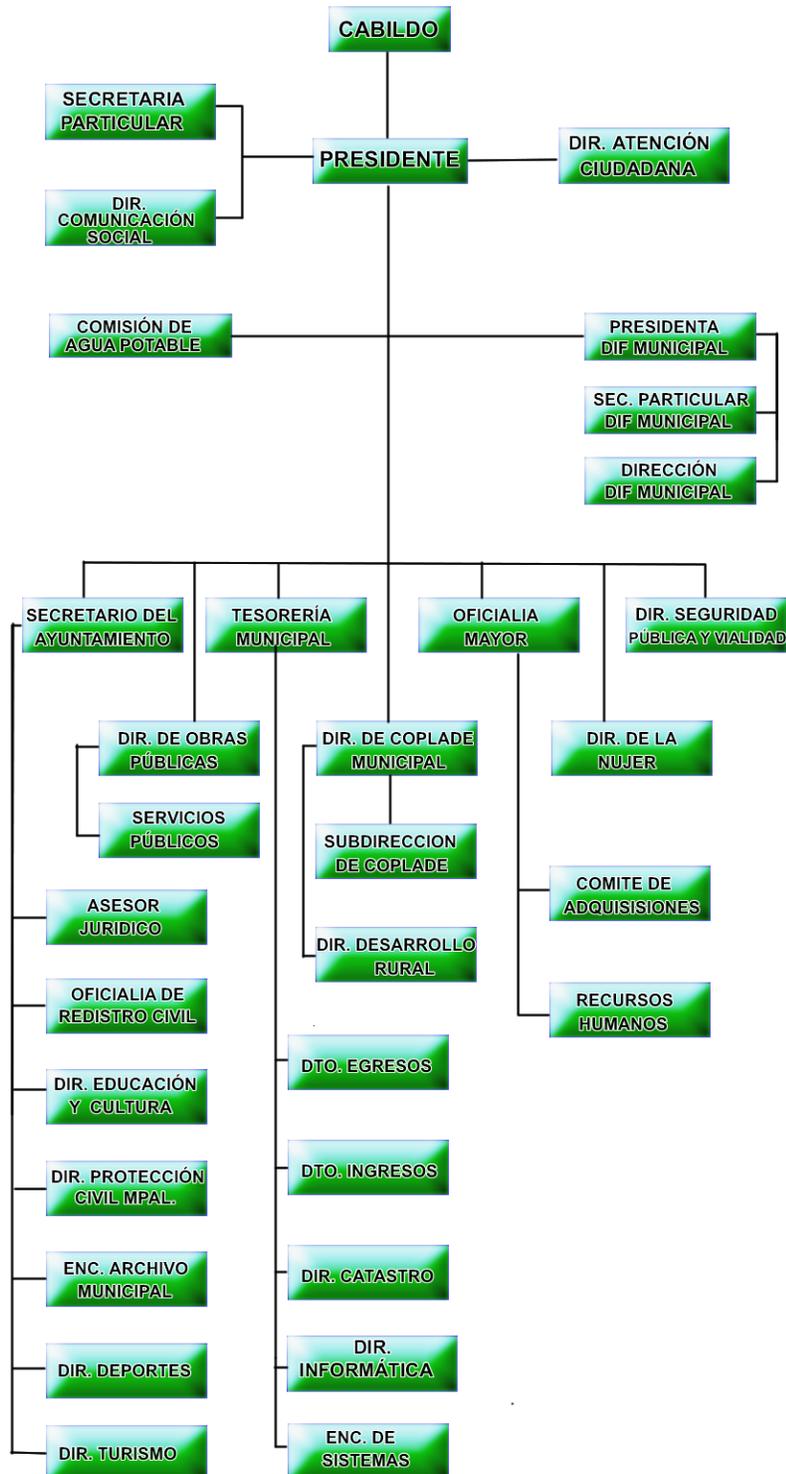
## **4. Descripción del ente público evaluado**

### **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.



## ORGANIGRAMA DEL H. AYUNTAMIENTO 2012-2015





## 4.2. Función

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

**Visión:** Administrar de forma equitativa los recursos materiales, humanos y económicos, tomando en cuenta un diagnóstico participativo, organizado y planeado, con acciones viables que eleven el bienestar social.

**Misión:** Instruir que cada dependencia municipal desarrolle prácticas de eficiencia y eficacia en la aplicación de los recursos, evaluando su aplicación e impacto social, elevando con ello la transparencia y credibilidad de las acciones de gobierno.

**Principios y valores:** Con el propósito de dar certidumbre a la ciudadanía sobre la gestión municipal, esto, se logrará a través del fortalecimiento de la gestión pública, la calidad y calidez, en la atención y actitud de los servidores públicos, es fundamental impulsar la práctica de los siguientes valores:

**Compromiso:** Implica concientizar a que el trabajador municipal tome conciencia de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los habitantes del municipio, y que adquiere legitimidad sólo cuando se busca satisfacer las necesidades sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

**Honestidad:** Se requiere actuar sin perder de vista los fines de las necesidades de la población, excluyendo aquellos comportamientos que deterioren el interés colectivo.

**Respeto:** Todos los servicios públicos deben desarrollar sus funciones bajo el principio del respeto hacia los ciudadanos que acuden al Ayuntamiento a solicitar servicios.

**Lealtad:** Promover el fortalecimiento de la solidaridad y confraternidad entre los servidores públicos y trabajadores del Ayuntamiento, así como sus dependencias, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la tolerancia.

**Eficiencia:** Garantizar que las acciones y programas que realice este gobierno municipal se concluyan en el menor tiempo posible, y se logren alcanzar los objetivos y metas planteadas.

**Profesionalismo:** Implica que los directores de las diferentes direcciones sean meticulosos, se apeguen al estricto cumplimiento de las normas administrativas en el ejercicio de sus funciones.

**Respeto a la Ley:** Nuestro gobierno se conducirá con apego a las normas jurídicas inherentes a la función que se desempeña, está claro que respetar el Estado de derecho es una responsabilidad que todo servidor público debe asumir y cumplir.



**Transparencia:** Manejar de forma transparente la ejecución de los actos y servicios que se ofrecen, pues éstos son de carácter público. Por ende, toda persona física o moral puede tener acceso y conocimiento de las acciones que se ejecuten. Garantizando con ello nuestro compromiso de ser un gobierno transparente y de confianza.

**Trabajo en equipo:** Se implementarán mecanismos que nos conduzcan a tener una actitud digna, sensible y solidaria, con quienes se interactúa, con el fin de mantener un ambiente armónico, y como consecuencia esto se vea plasmado en mejores servicios a los ciudadanos.

**Corresponsabilidad:** Compartir la responsabilidad con otros en la disposición, compromiso, esfuerzo y diligencia en el cumplimiento de las competencias, funciones y tareas encomendadas, todos quienes laboramos en esta administración rendirán cuentas y deberán asumir las consecuencias de sus conductas que deterioren el bienestar social.

**Pluralismo:** Somos un gobierno que atenderá con respeto a todos los ciudadanos, sin importar género, ideología, religión, etnia, posición económica u otras características.

**Cuidado del entorno cultural y ecológico:** Garantizar el respeto, la defensa y preservación de la cultura y el medio ambiente, los cuales son fundamentales para el desarrollo de las actuales y futuras generaciones de Ixtlahuacenses.

### 4.3. Marco Jurídico<sup>1</sup>

#### Leyes:

Ley del Municipio Libre para el Municipio de Ixtlahuacán.	Ley de Ingresos para el Municipio de Ixtlahuacán
Reglamento Interior para el Municipio de Ixtlahuacán	Ley que establece las cuotas y Tarifas para los derechos de uso de agua potable y alcantarillado para el Mpio. de Ixtlahuacán
Ley de Hacienda para el Municipio de Ixtlahuacán	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Edo. de Colima.

#### Reglamentos:

Reglamento para la venta y consumo de bebidas alcohólicas en el municipio de Ixtlahuacán	Reglamento de incentivos municipales para el Municipio de Ixtlahuacán
Reglamento de apertura de empresas del Municipio de Ixtlahuacán	Reglamento de compras para el Municipio de Ixtlahuacán
Reglamento tipo de policía preventiva para el Municipio de Ixtlahuacán	Reglamento de Gobierno y comportamiento cívico para el Municipio de Ixtlahuacán.

<sup>1</sup> <http://www.ixtlahuacan.col.gob.mx/#>



## 5. 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 **Procesables y No Procesables**. El municipio de Ixtlahuacán no tiene Mercados por lo que no presta el servicio, situación que se especifica a continuación en el siguiente cuadro:

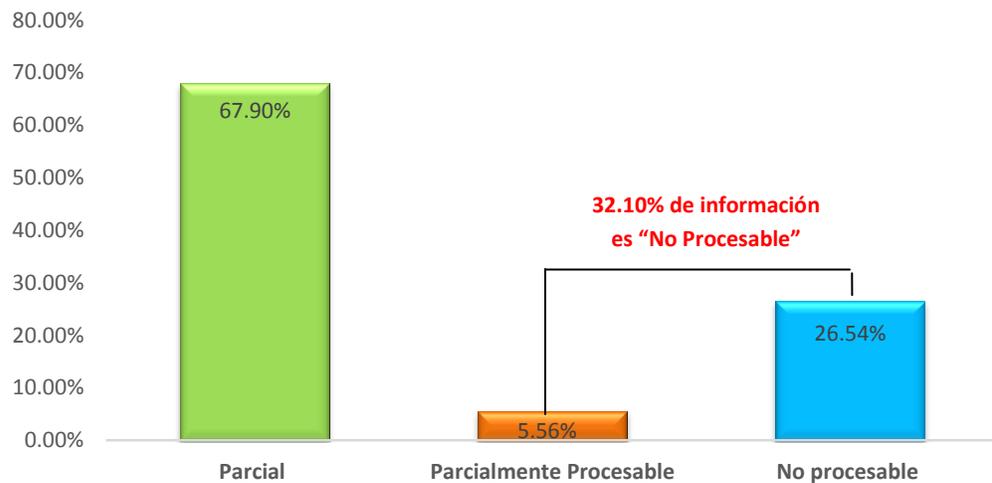
Indicadores en Registro de Captura					
Servicio Municipal	Total	Información Suficiente	Información parcial o inconsistente	Sin información	Dictamen
Agua	18	16	1	1	Procesable
Drenaje	17	8	1	8	No procesable
Calles	16	13	0	3	Procesable
Parques	15	10	0	5	Procesable
Limpia	21	13	0	8	Procesable
Alumbrado	15	9	1	5	Procesable
Seguridad	10	6	1	3	Procesable
Registro	14	9	3	2	Procesable
Catastro	15	10	1	4	Procesable
Mercados					No presta el servicio
Rastro	10	8	0	2	Procesable
Panteones	11	8	1	2	Procesable
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>110</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	



A través de este tabulado se puede afirmar que:

- El 26.54% de los indicadores carecen totalmente de datos, es decir, que las fichas técnicas fueron remitidas por el municipio al OSAFIG en blanco.
- 9 indicadores fueron enviados con información parcial o inconsistente, por lo que no es posible efectuar evaluación alguna con ellos.
- El Servicio de Drenaje presentó el nivel más bajo de información suficiente para su análisis.

### Indicadores Registrado en Captura



En general, de los 162 indicadores derivados de las Matrices, el 32.10% de los indicadores no son procesables de lo cual se deriva que la información que envió el municipio es regular.

Municipio	Porcentaje de indicadores con información suficiente	Calificación
Ixtlahuacán	67.90%	Regular

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



## 6. Resultados de la evaluación

### 6.1. Ixtlahuacán

El resultado de la evaluación de consistencia del SED de Ixtlahuacán a través de las 162 fichas técnicas enviadas al OSAFIG se resume en lo siguiente:

Según informó el Ayuntamiento, el servicio de Mercados no es brindado bajo su jurisdicción.

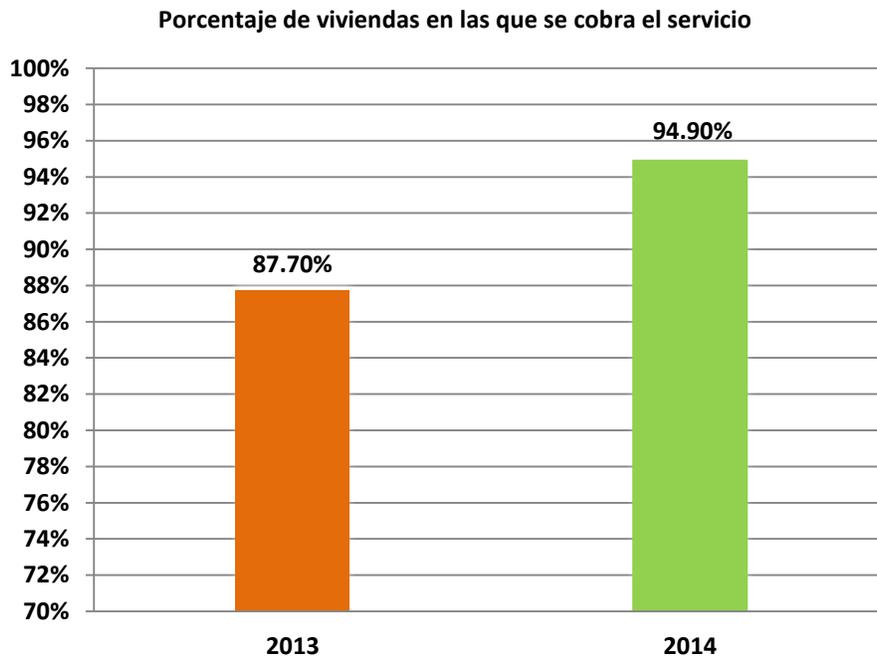
Los servicios de Agua, Calles, Parques y Jardines, Limpia y Recolección, Alumbrado Público, Seguridad Pública, Registro Civil, Catastro, Rastro y Panteones disponen de información procesable para evaluar su desempeño, en la medida que presentaron datos suficientemente válidos entre un 60% y 89% de información.

El Servicio de Drenaje no se puede evaluar ya que solo envió el 47% de la información, por consecuencia es no procesable en la mayoría de sus indicadores.

El Municipio podrá ser evaluado parcialmente para 10 de sus 11 servicios.

Derivado del análisis de la información procesable enviada por el municipio de Ixtlahuacán se destaca de cada servicio lo siguiente:

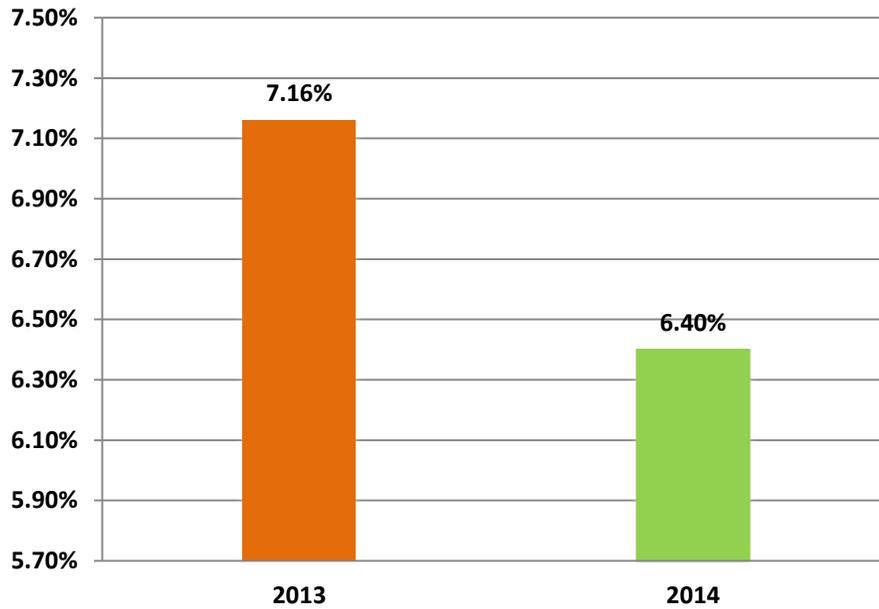
- Agua Potable:



Se incrementó el porcentaje de vivienda en las que se cobra el servicio de agua potable de un 87.7% (2013) a un 94.9% (2014), del total de viviendas registradas.

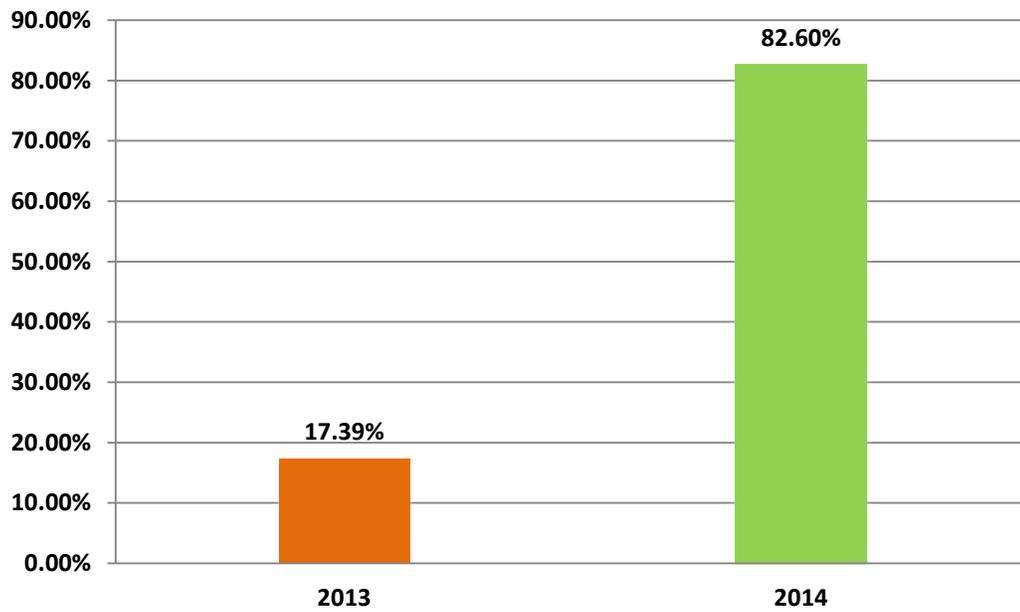


### Rezago de agua potable



El rezago de agua potable en la viviendas disminuyó del 7.16% (2013) a un 6.4% (2014)

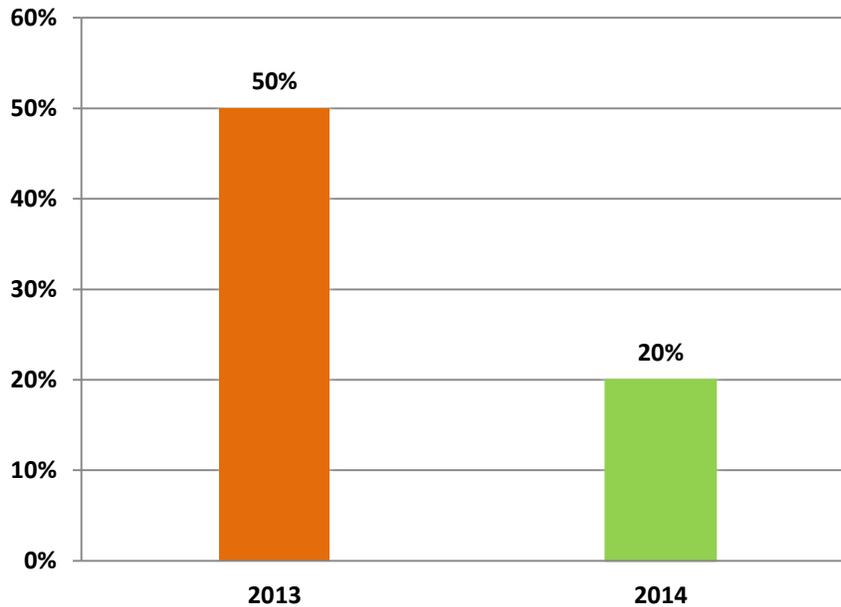
### Cobertura de la infraestructura de agua en localidades



El número de localidades con red de agua potable pasó de un 17.39% (2013), a un 82.6% (2014).



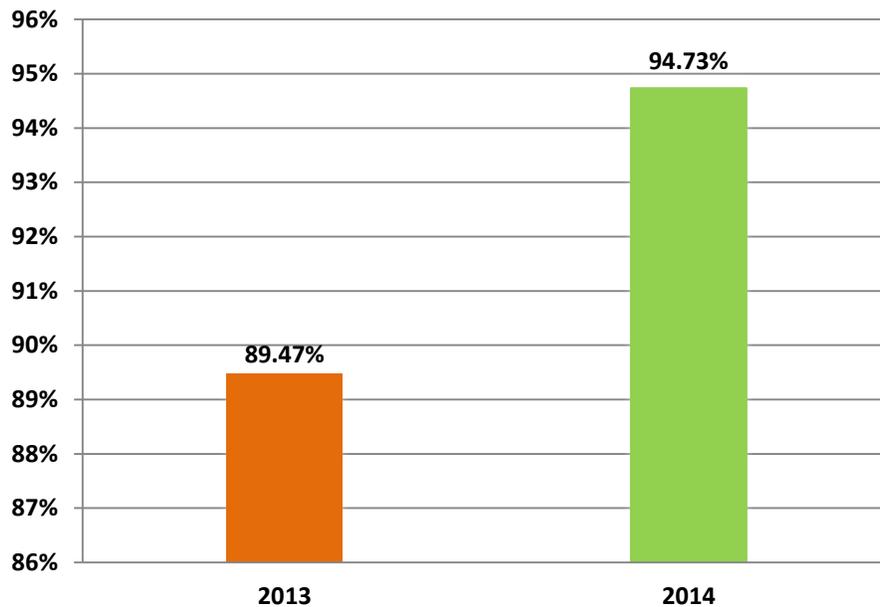
Variación de tomas clandestinas detectadas



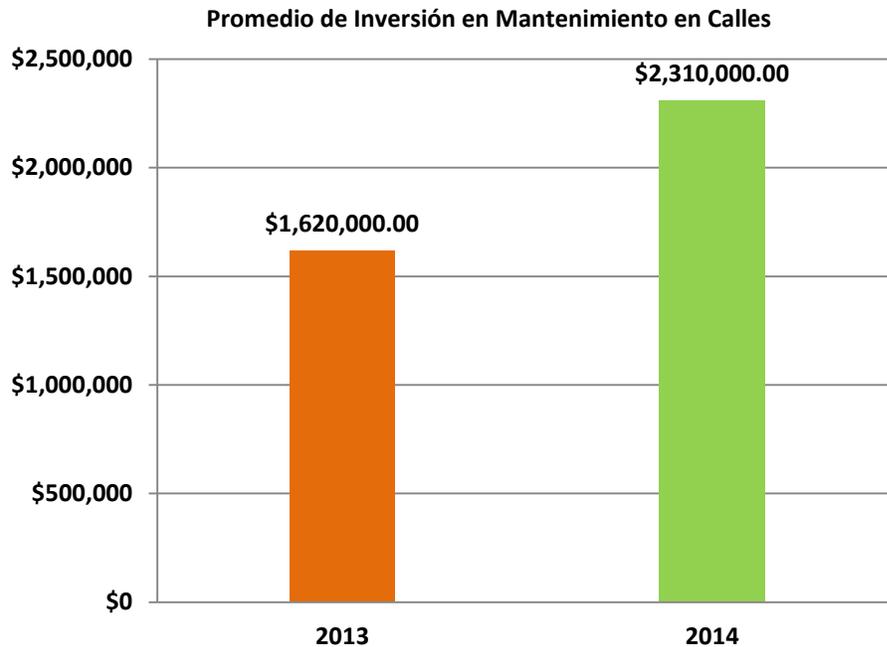
El porcentaje de tomas clandestinas detectadas pasó de un 50% (2013) a un 20% (2014).

- Calles:

Calles en buen estado

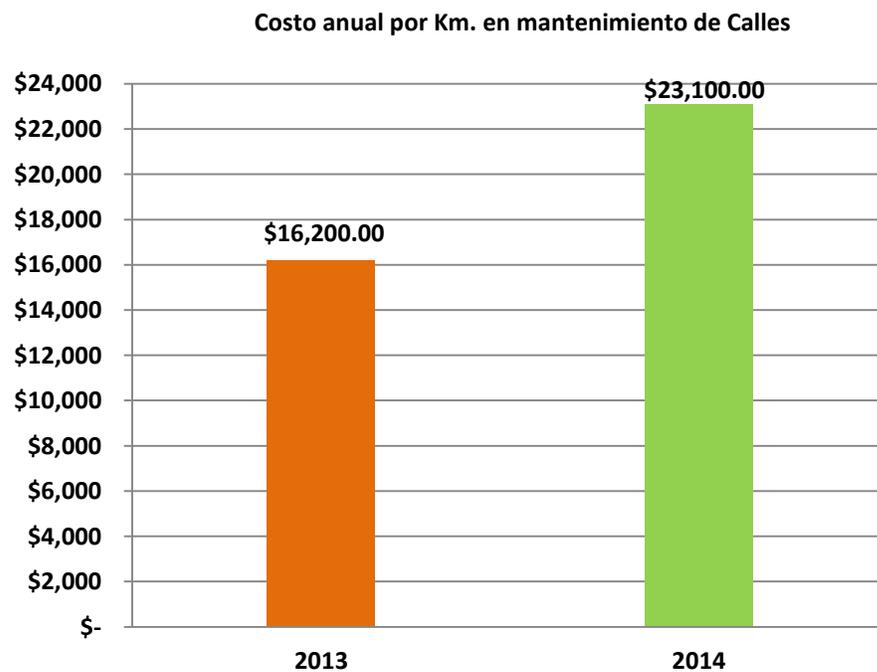


El municipio reportó el porcentaje de calles que se encuentran en buen estado, el cual pasó de un 89.47% (2013) a un 94.73% (2014).

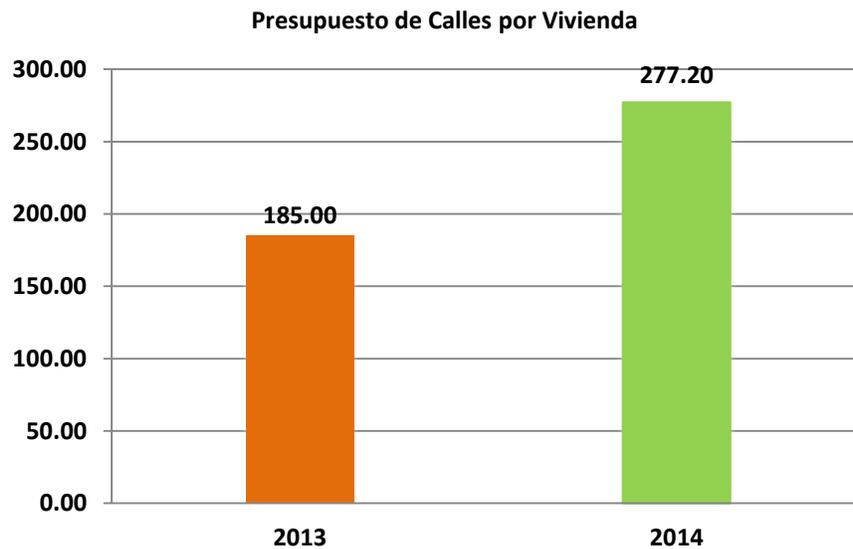


El promedio de inversión anual en mantenimiento por calles en mal estado pasó de \$1,620,000 (2013) a \$2,310,000 (2014).

El 100% de obras nuevas o rehabilitadas en el año 2014 fueron aprobadas por la población.



El costo anual por km. de mantenimiento de calles pasó de \$16,200.00 (2013) a \$23,100.00 (2014).



El monto anual presupuestado para obras en calles por vivienda se incrementó en un 49% respecto al año anterior.

- Parques y Jardines:
  - El municipio reporta que la cobertura de mantenimiento fue al 100% en el concepto de parques, jardines y áreas verdes.

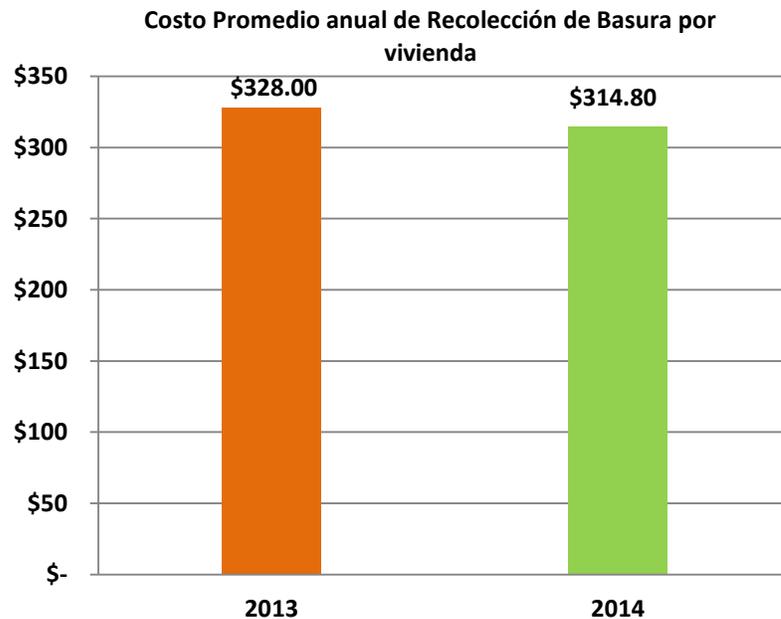
### Recursos Asignados para el Mantenimiento de Parques, Jardines y Áreas Verdes



Los recursos asignados para el mantenimiento de parques, jardines y áreas se incrementaron en un 59% con respecto al año anterior. Asimismo el municipio reporta 100% de señalización adecuada en estos espacios.



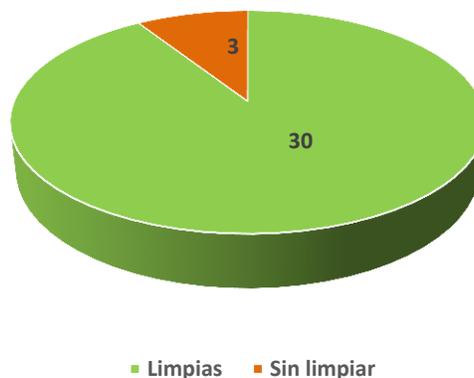
- Limpia y Recolección:
  - El municipio reporta que el 100% de los camiones recolectores están en buen estado.



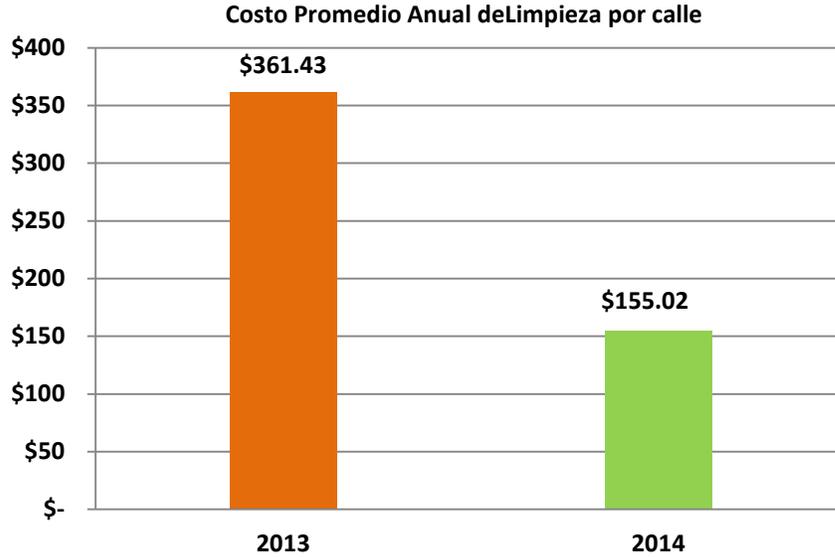
El costo anual promedio de recolección de basura por vivienda pasó de \$328.00 (2013) a \$314.80 en (2014), significando una disminución del 4%.

- El municipio reporta el 100% del presupuesto ejercido para el mantenimiento a las unidades.
- El costo de recolección por kilogramo se mantuvo en 0.42 centavos en el año 2013 y 2014.

### Calles Limpias



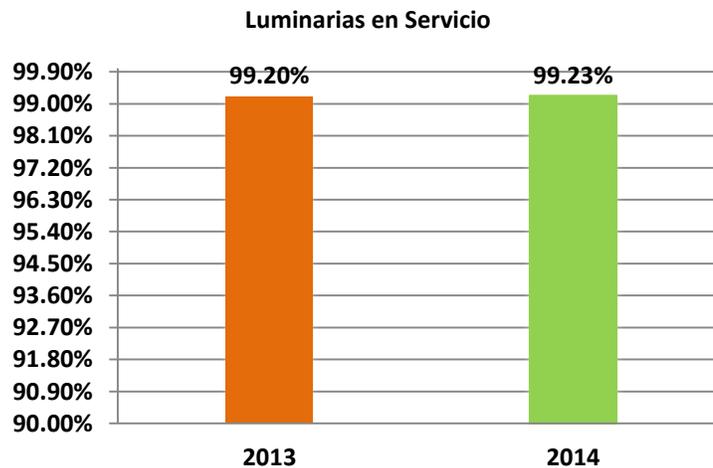
El municipio reporta que el número de calles limpias se mantuvo en un 91% en el año 2013 y 2014.



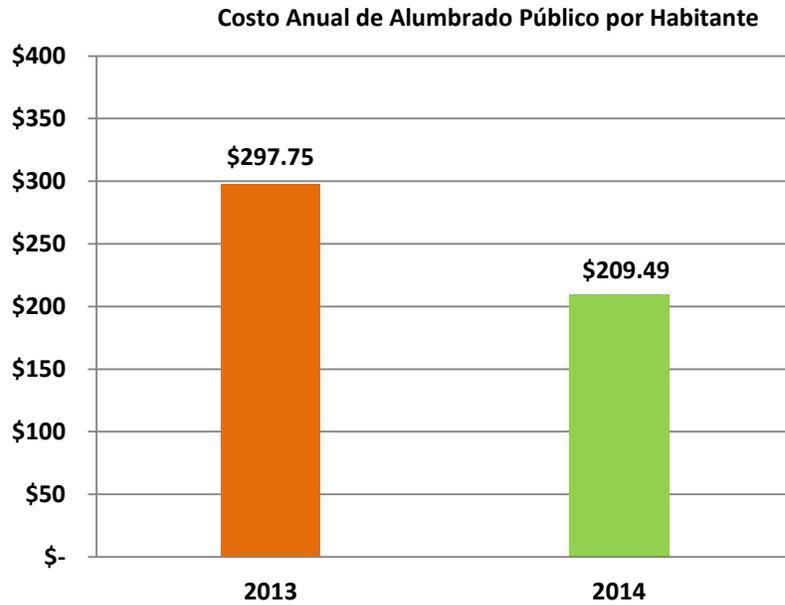
El costo anual promedio de limpieza de calles pasó de \$361.43 (2013) a \$155.02 (2014), disminuyendo un 57%.

- El municipio reporta que el total de horas destinadas a la recolección de basura se mantuvo en 5 horas diarias en los años 2013 y 2014.
- El municipio reporta que los camiones se encuentran equipados en un 100%.

- Alumbrado Público:

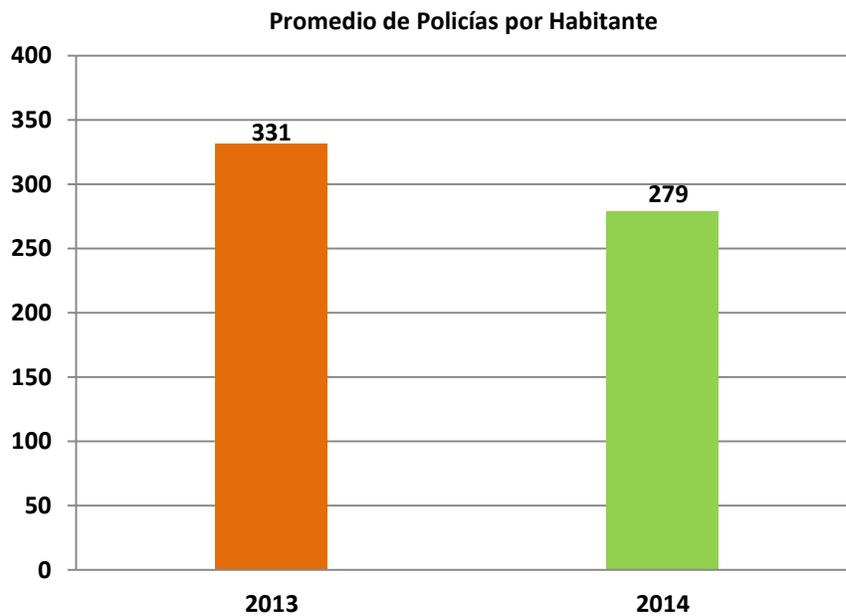


El municipio reporta que la cobertura de luminarias que se encuentran en servicio pasó de un 99.20% (2013) a un 99.23% (2014).



El costo anual de alumbrado público por habitante pasó de un \$297.75 (2013) a un \$209.49 (2014), significando una disminución del 30%.

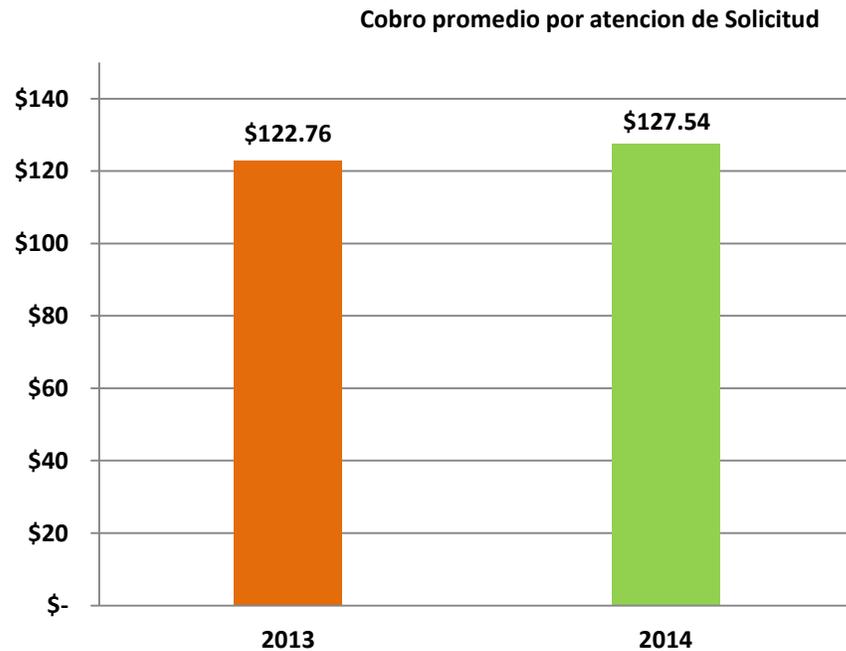
- Seguridad Pública:
  - El municipio informa que se atendieron los 100% de los delitos e infracciones reportados.



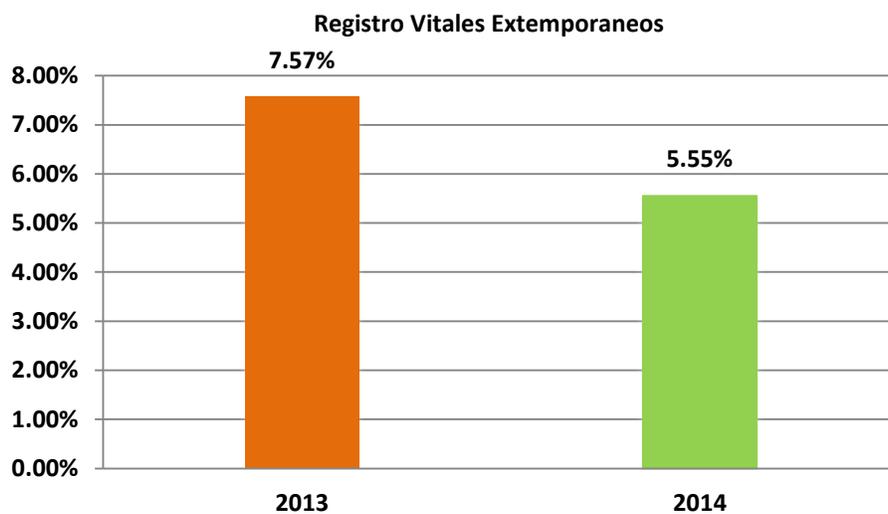
Se incrementó la plantilla de policías en un 15.7% es decir 3 elementos, de tal forma que se redujo el número de habitantes por policía en un 16%.



- Registro Civil:



El cobro promedio anual recaudado por solicitud pasó de \$122.76 (2013) a un \$127.54 (2014).

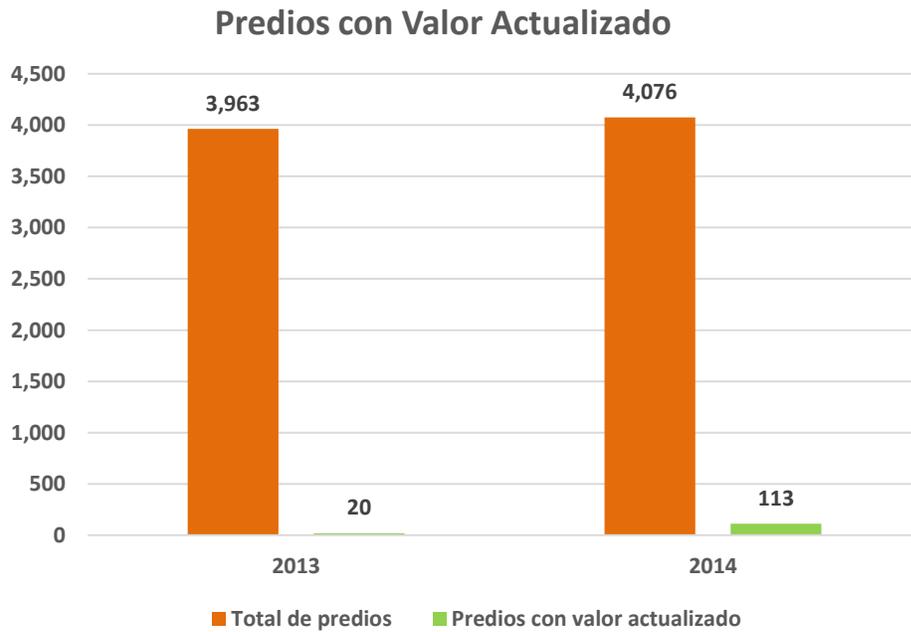


Número de registros vitales extemporáneos pasó de un 7.57% (2013) a un 5.55% (2014).

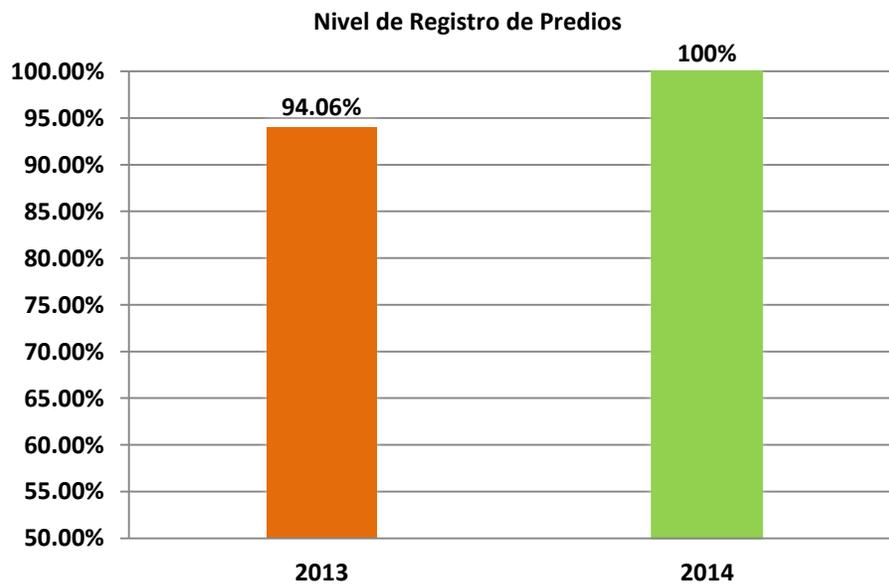
- El municipio reporta que la eficacia del registro de hechos vitales se mantuvo al 100%.
- El municipio reporta que la sistematización de las actas se mantuvo al 100%.
- El municipio reporta que la eficiencia en la Coordinación con los registros locales y estatales se mantuvo al 100%.



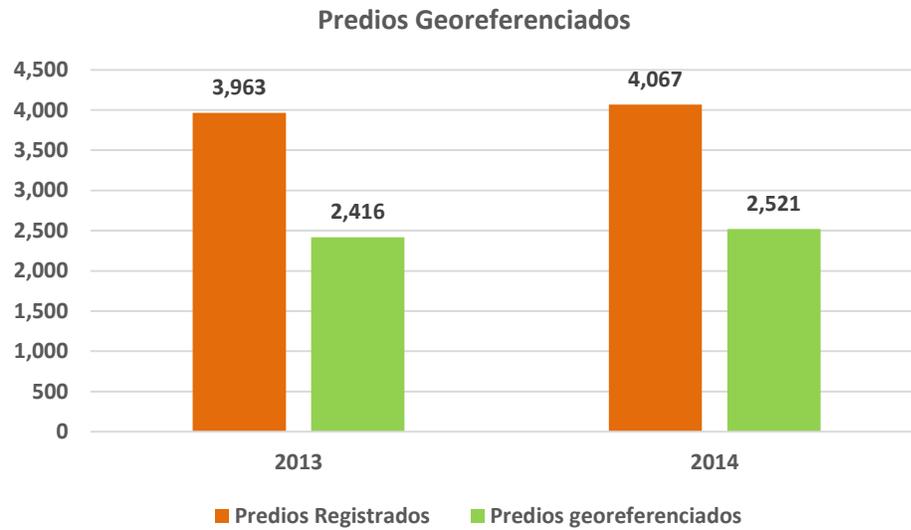
- Catastro:



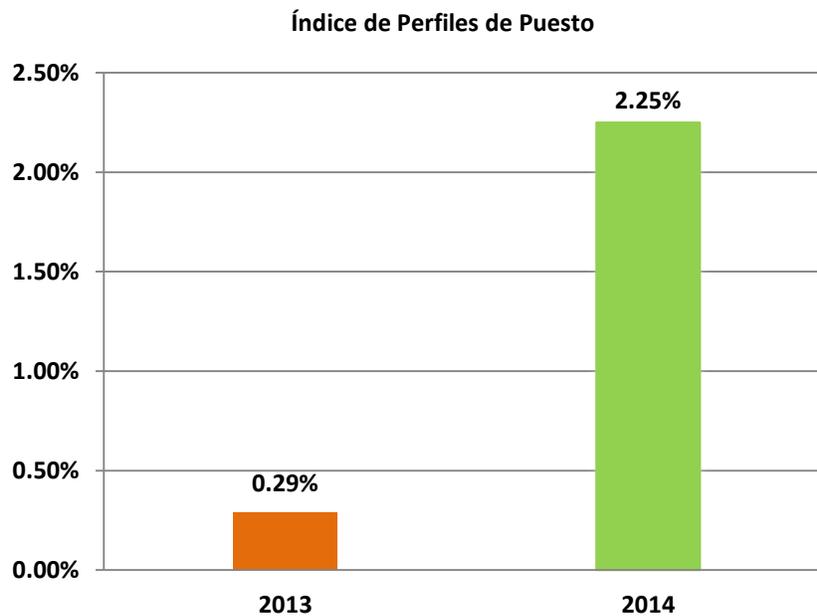
El municipio reportó que se incrementó el número de predios con valor actualizado, en el 2013 fue de 0.50% y en 2014 fue de 2.77%.



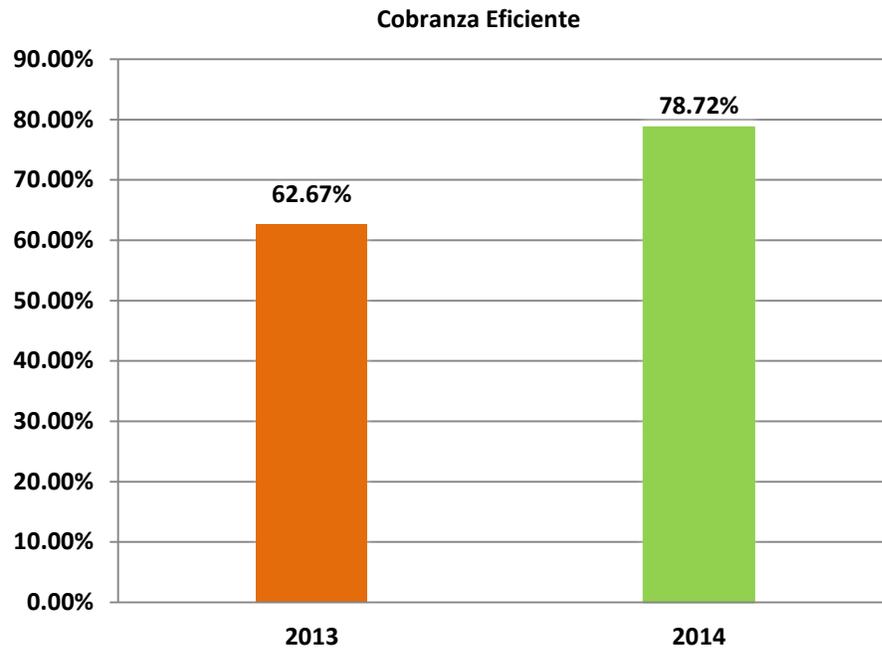
El municipio reporta el 100% de predios registrados en el año 2014, en comparación con el 94.06% (2013) reflejando un incrementando del 6%.



El municipio reporta incremento de predios georeferenciados en el software, el cual pasó de un 60.96% (2013) a un 61.98% (2014).



Del personal que laboró en área de catastro del ayuntamiento de Ixtlahuacán en el año 2013, solo el 0.29% contaba con el perfil de puesto, sin embargo para el año 2014 este porcentaje aumento a un 2.25% (2014) lo que nos indica que el ayuntamiento brindo capacitación al personal de esta área.



La cobranza eficiente en catastro pasó de un 62.67% (2013), a un 78.72% (2014), incrementando en 20.39%.

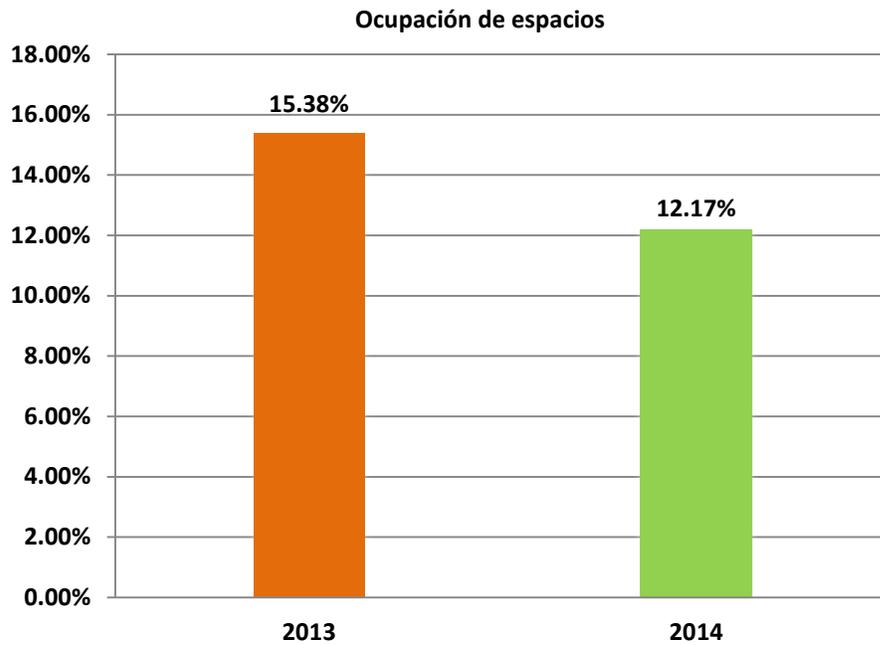
- Rastro:



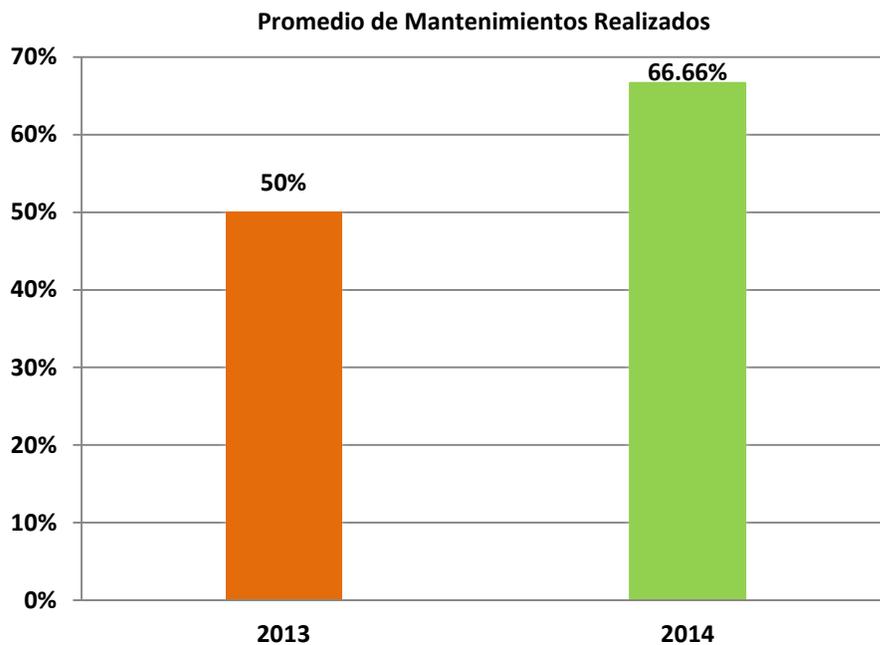
En la operación se sacrificaron 1,093 cabezas en 2013, aumentando a 1,274 en 2014, significando un incremento del 15%.



- Panteón:



En el año 2013 se tuvo una disponibilidad de 117 fosas, de las cuales solo se ocupó un 15.38%, mientras que en el año 2014 la disponibilidad fue de 115 y solo se ocupó un 12.17%.



De los mantenimientos programados a panteones al inicio del año (2013), se realizó un 50%, mientras que en el año (2014) se realizó el 66.66% de los mantenimientos.



## **7. Conclusiones**

El Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servicios Municipales de Ixtlahuacán (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 regular. El municipio no cuenta con datos estadísticos formales que les permita alimentar las Matrices de Indicadores, debido a que sólo el 63% 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 de Ixtlahuacán implementar las acciones necesarias para obtener registros estadísticos que permitan alimentar los indicadores que se medirán en la evaluación del ejercicio fiscal 2015.

**Recomendación 2.-** Se recomienda que el H Ayuntamiento realice las encuestas de sus 11 servicios que presta, para de esta manera obtener una evaluación completa respecto a la percepción de los usuarios de los servicios.



**Recomendación 3.- Agua Potable**

- Implementar una estrategia para incrementar la recaudación por el servicio del agua, ya que se tuvo una disminución del 17%, lo que representa un monto de \$281,539.35.
- Implementar una estrategia para incrementar las viviendas con suministro y red de agua potable, ya que en el año fiscal 2013 se tuvo un incremento del 50% respecto al 2012. En el 2014 se logró un incremento menor (5.5%).

**Recomendación 5.- Calles**

- Implementar una estrategia para incrementar el número de rehabilitación de calles en mal estado. En el año 2013 se logró un incremento de 150% respecto del 2012, lo cual contrasta con el decremento del 50% en el año (2014).

**Recomendación 6.- Parques y Jardines**

- Implementar una estrategia para incrementar los m<sup>2</sup> por habitante de áreas verdes en parques y jardines. En el 2013 esta relación fue de 3.8m<sup>2</sup>, en contraste con el 2014 que fue de 2.86m<sup>2</sup>. La Organización Mundial de la Salud recomienda mantener un parámetro de 9 m<sup>2</sup> de áreas verdes por habitante.
- Implementar una estrategia para disminuir el costo promedio por m<sup>2</sup> de mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes, ya que se observaron incrementos en los mismos durante el año fiscal 2014.
- Implementar una estrategia para incrementar el número de m<sup>2</sup> atendidos por cuadrilla.

**Recomendación 7.- Limpia y Recolección**

- Implementar una estrategia para reducir la producción diaria de residuos sólidos por habitante.

**Recomendación 8.- Alumbrado Público**

- Implementar una estrategia para disminuir costos en el servicio de alumbrado público.

**Recomendación 9.- Servicio de Seguridad Publica**

- Implementar una estrategia para incrementar el número de policías con el equipamiento adecuado.

**Recomendación 10.- Registro Civil**

- Implementar una estrategia para incrementar el índice de registro oportuno de hechos vitales y de nacimientos.

**Recomendación 11.- Catastro**



- Implementar una estrategia para incrementar el número de predios actualizados en su valor catastral.

**Recomendación 12.-** Rastro

- Implementar una estrategia para disminuir el costo de operación por cabeza sacrificada.

**Recomendación 13.-** Panteón

- Implementar una estrategia para disminuir el costo de la nómina.

**9. Dictamen**

Por lo antes expuesto la auditoría de desempeño se practicó sobre la información proporcionada el Municipio de Ixtlahuacán 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 Ixtlahuacán, 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 se emite un *Dictamen con Salvedad* 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