

Informe de la Evaluación de Consistencia y
Resultados del Programa Presupuestario

H00127 02020401 Alumbrado Público

Ejercicio 2020

Julio 2021

Resumen ejecutivo

El presente documento integra el Informe de Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa presupuestario 02020401 de Alumbrado Público, con el subprograma 0202040102 Alumbrado Público y el Proyecto 020204010201 Alumbrado Público, correspondientes al ejercicio 2020 y prevista en el Programa Anual de Evaluación Municipal 2021.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con los Términos de Referencia emitidos por el H. Ayuntamiento de Toluca, Estado de México, que tienen por objeto analizar el diseño, operación y medición de los resultados del programa presupuestario H00127 02020401 Alumbrado Público de manera general, identificando áreas de mejora en cualquiera de los aspectos analizados.

El programa y el proyecto están a cargo de la Dirección General de Servicios Públicos que es la entidad responsable, y junto con la Dirección de Alumbrado Público y los Departamentos de Infraestructura y el Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público fungen como unidades responsables de la operación. El objetivo central del programa es el siguiente: “Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”.

El diseño del programa es congruente con la normatividad y su justificación se sustenta en el derecho constitucional referido a la prestación obligatoria de los servicios públicos municipales; está alineado a la planeación nacional y estatal a la cual contribuye, así como al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 7 de la *Agenda 2030*. Se fundamenta en diagnósticos que deben puntualizar con mayor precisión el problema.

No se describen las poblaciones potencial, objetivo y atendida lo cual se sugiere atender en beneficio de la planeación, programación y seguimiento del Pp. El diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) reúne todas las características, pero presenta áreas de mejora en su congruencia horizontal y vertical. Al respecto, el propósito del programa no refleja los principales procesos (actividades) del Pp, ni el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución; los medios de verificación de los indicadores no cumplen con algunos de los criterios para un buen seguimiento del desempeño. Las metas de los indicadores son adecuadas y el 81% de ellas cuenta con una unidad de medida congruente con el diseño del indicador.

La modalidad presupuestaria se refiere a la prestación de servicios públicos lo cual es consistente con el objetivo, los servicios que genera y sus actividades sustantivas. Por otra parte, las similitudes y duplicidades de la estructura programática de la Administración Pública Federal (APF) con relación a la estructura programática a la que se adscribe el Pp municipal son inexistentes, en tanto son diferentes denominaciones. No obstante, el Programa es complementario con aquellos que se subscriben a la electrificación por corresponder a la materia de “energía”.

El Programa cuenta con un plan estratégico y programas anuales normativamente definidos que son producto de ejercicios de planeación institucionalizados; se establecen metas que contribuyen al logro del objetivo central y se revisan y actualizan periódicamente. La información del desempeño da cuenta de la contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del *Plan de Desarrollo Municipal* (PDM) y las características del tipo de bien o servicio otorgado; sin embargo, no cuenta con información del desempeño que muestre cambios verificables en la población objetivo y las características de la población atendida y no atendida. El Programa utiliza información derivada de análisis externos de forma regular, institucionalizada, de manera estratégica y consensuada.

Los instrumentos de planeación y medición del programa con base en sus resultados son adecuados, sin embargo, es importante atender al 100% y dar seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) producto de informes, evaluaciones y estudios que contribuyan a la mejora del programa. El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada y mecanismos para la atención de su población potencial y objetivo cuantificada en el

Censo de luminarias realizado en 2018 que se recomienda actualizar y mejorar incluyendo el número de beneficiados por Unidad Territorial Básica (UTB).

Cuenta con manuales de organización y procedimientos en los que se establecen los objetivos y funciones del personal de las unidades responsables, se describen los procedimientos clave y se incluyen formatos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo; también cuenta con mecanismos para verificar que éstos se ejecuten de acuerdo con la normatividad. Dispone de información sistematizada que permite conocer la demanda y datos de contacto, pero no las características de los solicitantes. Es importante señalar que la mayor parte de su información está sistematizada pero se identifican áreas de mejora para un mayor control y seguimiento. El programa atiende a un derecho constitucional, por lo que no existen criterios ni procedimientos documentados para seleccionar a los beneficiarios. No obstante, las áreas cuentan con algunos criterios de elegibilidad, requisitos y plazos, los cuales deben ser documentos en beneficio de la operación del programa. Existen procedimientos para la entrega y la generación de los servicios, los cuales consideran y se adaptan a las características de la población objetivo y presentan y describen los requisitos y formatos necesarios. Dichos procedimientos cuentan con mecanismos para su verificación los cuales son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento; y en su mayor parte se encuentran sistematizados.

El problema que identificaron las UR del Pp para la generación de los servicios fue lo referente a la insuficiencia de recursos para adquirir el material necesario para atender los trabajos de mantenimiento y las reparaciones. Se han realizado importantes cambios sustantivos a la normatividad para contribuir a la mejora de la operación del programa. El Pp contó en 2020 con un presupuesto de \$277,906,378.49 pesos; al respecto, se identifican tres fuentes de financiamiento: ingresos propios (56.17%) Ramo 28 (46.79%) y del Fondo Estatal de Fortalecimiento Municipal (FEFOM) (1.04%). El presupuesto ejercido en ese año fue de \$299,804.703.89 pesos.

Se tiene el apoyo del Programa 072, un sistema institucional al servicio de la población para registrar solicitudes que cuenta con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada. Dicho sistema debe innovarse y ampliarse para que todas las peticiones sean registradas y sistematizadas con mayor eficiencia.

El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, mediante los cuales es posible conocer a través de diversos documentos la asignación presupuestal y los avances trimestrales, entre otros. Una de las debilidades del programa está referido a la falta de instrumentos para recabar información sobre el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, aspecto relevante si se considera que es el medio establecido para evaluar el fin del programa.

El 89% del total de los 11 indicadores estratégicos y de gestión del Instrumento de Seguimiento del Desempeño (ISD) del Pp en el 2020 presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas. La *Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto* retroalimentó los procesos de diseño, planeación y operación del programa destacando que los recursos humanos llegan a ser insuficientes para atender la ciudad capital. Las principales recomendaciones establecidas en el convenio de mejora producto de la *Evaluación de impacto* fueron: Implementar estudios técnicos de alumbrado público y realizar un análisis sobre alternativas tecnológicas que puedan mejorar la eficiencia del alumbrado público, los cuales son esbeltos y poco profundos (no cuentan con las características de contenido técnicas y tecnológicas necesarias y suficientes para la toma de decisiones) y no han podido ser implementados.

Es de destacar que, por dos años consecutivos, 2018 y 2019, el Programa de Alumbrado Público en los *Informe de Desempeño Anual de la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE)* mostró efectos positivos ya que el Municipio de Toluca fue uno de los 10 que la Comisión reportó como proyecto concluido, como parte del *Proyecto Nacional de Eficiencia Energética en Alumbrado Público Municipal*, destacando al alumbrado público

como eficiente con una reducción promedio del consumo de energía del 50% mismo que representa ahorro significativo para las finanzas municipales.

En general, los resultados de la evaluación son buenos, alcanzando un puntaje promedio de 3.0 en un rango de 0 a 4. Se deben perfeccionar los aspectos del diseño, seguir orientando el quehacer institucional a resultados, a su medición, monitoreo y evaluación; mejorar algunos procedimientos en beneficio de la operación, instrumentar e institucionalizar la medición de la satisfacción de los usuarios, así como, continuar realizando estudios y análisis que fortalezcan la modernización del servicio.

Índice

Resumen Ejecutivo	2
Índice	5
Introducción	6
Módulo 1. Diseño	8
Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados	33
Módulo 3. Cobertura y focalización	44
Módulo 4. Operación	46
Módulo 5. Percepción de la población atendida	77
Módulo 6. Medición de resultados	78
Análisis FODA	94
Comparación con ECR anteriores	108
Conclusiones	109
Anexos	113
1. Alineación a objetivos de la planeación municipal	
2. Alineación a los ODS	
3. Procedimiento de actualización de la población atendida	
4. Instrumento de Seguimiento del Desempeño	
5. Complementariedad, similitudes y duplicidades	
6. Avance en la implementación de los ASM	
7. Resultado de las acciones para atender los ASM	
8. Análisis de los AMS no atendidos	
9. Estrategia de cobertura	
10. Diagramas de flujo de los procesos claves	
11. Presupuesto	
12. Avance de los Indicadores respecto a sus metas	
13. Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la PA	
14. Análisis FODA	
15. Comparación con los ECR anteriores	
16. Valoración Final del Pp	
17. Ficha Técnica con los datos generales de la evaluación	
18. Fuentes de información	

Introducción

Atendiendo lo dispuesto en los artículos en los artículos 26, inciso A) y 134 de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, 4 fracción XII, 48, 54 61 numeral II inciso c), 62, 71 79, 80, 81 y 82 de la *Ley General de Contabilidad Gubernamental*; 85 y 110 de la *Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria*; 72 al 80 de la *Ley General de Desarrollo Social*; 75 a 82 del *Reglamento de la Ley General de Desarrollo Social*; 77 fracción VI, 78, 129 y 139 fracción I, de la *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México*; 1, fracción II y IV; 7, 15 fracción IV, 16 fracción IV, 19, fracciones de la I a la IX, 22, 36, 37 y 38 de la *Ley de Planeación del Estado de México y Municipios*; 1 del *Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios*; 287, 294, 296, 327, 327-A, 327-B y 327-D del *Código Financiero del Estado de México y Municipios*; 1, 2, 31 fracciones 1, XXI, XXXV, XXXIX y XLVI, 48 fracciones XVI y XVII, 69 fracción I, inciso b), 72, 74 fracción II, 79, 83, 84, 85, 89, 95 fracciones XV y XVII, 101 fracción I, 103, 114 y 122 de la *Ley Orgánica Municipal del Estado de México*; 48 del *Bando Municipal de Toluca 2021* y artículos 3.2 inciso I, 3.3 inciso 6 y 3.4 del *Código Reglamentario Municipal de Toluca* y del *Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal 2021 de los Programas Presupuestarios del Municipio de Toluca, Estado de México*, en el que se determina la **Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario H00127 02020401 Alumbrado Público**.

Dicha evaluación tiene por objeto afianzar el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), así como sustentar decisiones que contribuyan a que, por la intervención pública orientada a resultados, se registren cambios positivos perceptibles en la calidad y nivel de vida de la población.

La evaluación se basó en los *Términos de Referencia publicados por el H. Ayuntamiento de Toluca*, integrados de acuerdo a los emitidos por el *Consejo Nacional de la Evaluación de la Política de Desarrollo Social* (CONEVAL) para una Evaluación de Consistencia y Resultados; dicho organismo tiene a su cargo normar y coordinar la evaluación de las políticas y programas de desarrollo social que ejecuten las dependencias públicas, así como la aprobación de los indicadores de resultados, servicios y gestión de los programas sociales.

El documento tiene por objeto presentar el informe de evaluación, el cual está organizado en seis apartados: diseño del programa, planeación estratégica y orientación a resultados, cobertura y focalización, operación, percepción de la población y medición de resultados, los cuales están dirigidos a dar respuesta a las 51 preguntas establecidas en los términos de referencia; al final se integra un análisis FODA y las conclusiones generales, así como los anexos correspondientes. Además, para facilitar la lectura del programa, al inicio del documento se incluye un resumen ejecutivo, que da cuenta de los principales hallazgos.

La evaluación objetiva precisa estar documentada con información oficial y perfectamente validada. En este sentido, el trabajo se llevó a cabo con un análisis de gabinete de la basta información que fue proporcionada por el área responsable de evaluación y por las áreas responsables de operar el programa, y por la consulta a información nacional, estatal y municipal especializada en la materia. También se llevaron a cabo reuniones de trabajo y entrevistas con los encargados de las áreas sobre diversos temas estratégicos, quienes en todo momento mostraron amplia disposición para la integración de este documento.

A través de la lectura del informe se podrá advertir que la evaluación da cuenta del alcance de los objetivos específicos que se muestran a continuación:

- Analizar la justificación de la creación y diseño del programa;
- Identificar los instrumentos de planeación y medición del programa con base en sus resultados;
- Examinar la estrategia de cobertura del programa y sus avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar las Reglas de Operación (ROP) sus principales procesos o en su caso la normatividad aplicable, sistemas de información y mecanismos de rendición de cuentas;

- Identificar si el programa cuenta con instrumentos para recabar información y medir el nivel de satisfacción del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa con respecto a la problemática por la cual fue este creado.

Los resultados obtenidos permiten establecer las fortalezas y debilidades y derivar recomendaciones para mejorar el diseño, operación y resultados del programa, que, de considerarlas pertinentes, pueden constituirse en un plan de mejora; lo anterior en virtud de que la evaluación por sí misma no modifica los resultados, sino que es un medio para sustentar decisiones informadas para la reorientación y fortalecimiento de las políticas públicas y potenciar el impacto en el desarrollo social.

MÓDULO 1. DISEÑO

a) Características del programa

El programa atiende a un derecho constitucional. Dentro del marco jurídico que rige la prestación y competencia de los servicios públicos en México, se encuentra en primera instancia como fuente legal, la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, en la cual se manifiesta a través del artículo 115 en su fracción III las funciones y servicios públicos que tienen a su cargo los municipios, ubicando en el inciso b) el alumbrado público. Por lo anterior, la prestación de los servicios públicos municipales son constitucionalmente obligatorios. Los tres órdenes de gobierno tienen la obligación de coordinarse para determinar un régimen igualitario que no obstruya la función administrativa y la dotación de servicios para los mexicanos, por lo tanto, los municipios del Estado de México deben asumir sin excepción alguna los servicios mencionados en dicho artículo para ayudar a que los Mexiquenses cuenten con condiciones dignas para desarrollarse.

Ahora bien, el programa presupuestario Alumbrado Público con la clave presupuestal 02020401 surge con la actualización del *Manual para la Planeación, Programación y Presupuestación Municipal para el Ejercicio Fiscal 2015*, que permite a los Ayuntamientos y entidades públicas municipales, integrar el *Anteproyecto de Presupuesto*, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 31 Fracción XIX, 98, 99, 100 y 101 fracciones I, II y III de la *Ley Orgánica Municipal del Estado de México* y los artículos 285, 290, 293, 294 y 295 correspondientes al Título Noveno del *Código Financiero del Estado de México y Municipios*.

El programa presupuestario 02020401 de Alumbrado Público, con el subprograma 0202040102 Alumbrado Público y el proyecto 020204010201 Alumbrado Público se identifican con el Pilar temático 3: Territorial en la clasificación funcional - programática municipal 2020 de acuerdo con el *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2020* publicado el 19 de noviembre del 2019.

El programa y el proyecto están a cargo de la Dirección General de Servicios Públicos que es la entidad responsable, y junto con la Dirección de Alumbrado Público y los Departamentos de Infraestructura y el Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público fungen como unidades responsables de la operación.

Las unidades responsables establecen en el “Árbol de problemas” el siguiente enunciado central: “Alumbrado público en el municipio de Toluca”. Así también en el formato de “Actualización del diagnóstico a través del esquema FODA del PDM vigente y Programa Anual (cuarto trimestre del 2020), la instancia responsable identifica como Debilidad la siguiente: “Existen zonas con luminarias obsoletas o caducas”; y como Amenaza: “Las condiciones de algunas zonas del territorio municipal de difícil acceso dificultan el desarrollo del alumbrado público”, ambos problemas centrales a las que se enfrenta la operación del programa.

El Plan Municipal está desarrollado y estructurado con base a la metodología normativa del Estado de México, emitida a través del *Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de México* (COPLADEM). En este sentido, el objetivo central del programa (Propósito): “Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”, así como, el Fin del programa: “Contribuir a impulsar la eficiencia energética través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal”, se encuentra alineado con el objetivo 3.2 “Brindar servicios públicos adecuados, seguros y asequibles en todo el municipio” del *Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021*; que a su vez responde al objetivo 3.1 “Garantizar el acceso a una energía asequible y no contaminante” establecido en el *Plan de Desarrollo del Estado de México 2016-2023*. Es de destacar que dicha planeación gubernamental en los tres niveles de gobierno contribuye en particular al ODS 7 de la *Agenda 2030*: “Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna”

De acuerdo con el *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal 2020*, la definición del programa 02020401 alumbrado público es la siguiente: “Contiene el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades”; y en el caso del Proyecto 020204010201 que se deriva del programa y cuenta con el mismo nombre su definición es: “Incluye aquellas acciones orientadas a satisfacer las necesidades de alumbrado público de la población, mediante la promoción del servicio y mantenimiento de los equipos respectivos; así mismo reducir el consumo de energía en las instalaciones de alumbrado público, utilizando tecnología de punta”. Estas definiciones son el marco para establecer el objetivo central del programa: “Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal”, y su propósito: “Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”.

De acuerdo con el *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos*¹, dicha área tiene como objetivo el siguiente: “Coordinar, planear, organizar y prestar los servicios públicos en materia de alumbrado público, mantenimiento de espacios públicos, áreas verdes en vialidades y panteones administrados por el municipio, esto de manera uniforme y continua; así como operar y evaluar los servicios de limpia, recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos urbanos no peligrosos; para evitar que éstos, originen focos de infección, peligro o molestia para la ciudadanía o propagación de enfermedades”.

De esta Dirección General depende la Dirección de Alumbrado Público que a su vez cuenta con el objetivo de: “Controlar y supervisar el mantenimiento, así como el mejoramiento y ampliación de la infraestructura del servicio de alumbrado público en el Municipio de Toluca”. La Dirección cuenta con los siguientes dos departamentos: el Departamento de Infraestructura que tiene como objetivo: “Proporcionar el servicio de alumbrado público en el territorio municipal, procurando que la infraestructura de éste garantice una adecuada operación del sistema”, los servicios que ofrece se basan en los siguientes cuatro procedimientos: Ampliación y Modernización de la Red de Alumbrado Público; Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público; Reubicación de Postes de Alumbrado Público; y Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público.

Por su parte, el Departamento de Mantenimiento y Alumbrado Público tiene como objetivo: “Programar y ejecutar las acciones necesarias para dar mantenimiento e incrementar las redes e instalaciones de alumbrado público existentes” el servicio que ofrece se basa en el procedimiento de Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público.

Dentro del marco jurídico que rige la prestación y competencia de los servicios públicos en México, se encuentra en primera instancia como fuente legal, la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, en la cual se manifiesta a través del artículo 115 en su fracción III las funciones y servicios públicos que tienen a su cargo los municipios, ubicando en el inciso b) el alumbrado público. Por lo anterior, la prestación de los servicios públicos municipales son constitucionalmente obligatorios.

En este contexto normativo, el *Bando Municipal del Municipio de Toluca* en su Título Tercero: De la Población del Municipio; Capítulo Único: De los Vecinos y Visitantes, en su artículo 15 menciona que: “La población del municipio está constituida por las personas que lo habitan”. Y en su artículo 17 indica que los vecinos del municipio tienen los siguientes derechos: “Tener acceso a los servicios públicos que presta el municipio, en los términos de las disposiciones aplicables”, entre muchos otros.

¹ Ayuntamiento de Toluca (2020). *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos*, abril del 2020

Por tal motivo, el programa atiende al total de habitantes del Municipio de Toluca que se convierte en su población potencial, objetivo y atendida en virtud de que el servicio de alumbrado público es un derecho constitucional.

El presupuesto aprobado para el año 2020 ascendió a \$277,906,378.49 e identifica tres fuentes de financiamiento con el siguiente porcentaje de distribución: ingresos propios (52.17%) Ramo 28 (46.79%) y FEFOM (1.04%).

b) *Análisis del problema público o necesidad*

1. **Con fundamento en el numeral Vigésimo primero de los Lineamientos de Evaluación, todos los Pp nuevos o con cambios sustanciales deberán elaborar un diagnóstico. En este sentido, ¿el Pp cuenta con un documento diagnóstico que presente el problema o necesidad pública que justifica el diseño del Pp?**

Respuesta: Si

No procede valoración cuantitativa

Con base en las evidencias documentales, es posible afirmar que el diagnóstico si cumple con los criterios de cuantificación, ubicación territorial, características y efectos que establece el CONEVAL, ya que en el *Plan de Desarrollo Municipal (PDM) 2019-2021* se identifica la medición de los principales problemas que afronta la oferta del servicio de alumbrado público, por delegación, tipo y cantidad de recurso, así como sus consecuencias. Asimismo, se establece la cobertura y las fortalezas del Pp, por lo que se le asigna una valoración cualitativa positiva. A continuación, se observa la cuantificación y caracterización que se hace del servicio de alumbrado público en el *Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021*, así como de sus efectos y ubicación geográfica donde tienen lugar los mismos.

Cuantificación	Características	Efectos	Ubicación territorial
“En la cabecera municipal se cuenta con una cobertura de 80 por ciento en el servicio de alumbrado público” “En Toluca se contabilizan 43,768 luminarios” “El 10 por ciento del alumbrado público corresponde a lámparas de ahorro de energía LED” “El 30 por ciento a lámparas de aditivo metálico normal, vapor de sodio, vapor de mercurio y otros”	“Variaciones en el voltaje que afectan el servicio” “La instalación eléctrica no cuenta con las especificaciones técnicas apropiadas”	“La zona menos favorecida con el servicio de alumbrado es la zona norte” “Resulta muy difícil llevar a cabo un mantenimiento”	“San Andrés Cuexcontitlán, San Cristóbal Huichochitlán, San Lorenzo Tepaltitlán, San Mateo Otzacatipan, San Martín Toltepec, San Pablo Autopan, San Pedro Totoltepec, Santa Ana Tlapaltitlan, Santa María Totoltepec y Tlachaloya.” “Calixtlahuaca, San Marcos Yachihuacaltepec, Santiago Tlaxomulco y Tecaxic”
“El 60 por ciento son de aditivo metálico cerámico”			

Con el objetivo de dimensionar el problema **se recomienda cuantificar la población potencial y objetivo**, así como la elaboración de un estudio técnico segmentado, dándole con ello, mayor precisión al objeto de la problemática, en tanto el Pp, de acuerdo con su función está encaminado a “...otorgar a la **población del municipio** el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.”, por lo que es importante referir la población en el diagnóstico del Pp. Lo anterior, de acuerdo con lo estipulado en el del *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal 2020 de la Gaceta del Gobierno. Periódico Oficial de fecha 19 de noviembre de 2019.*

2. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Pp cuenta con las características siguientes?

- a) Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas);
- b) Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida;
- c) Identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada.
- d) Identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

Con base en las evidencia documental presentada, siendo esta el “Árbol de problemas” del Pp, donde, como problema central, está redactado un enunciado de forma neutral que dice: “Alumbrado público en el municipio de Toluca”, el cual, si bien, es claro, concreto, acotado y único, carece de palabra que enuncie problemática, es decir, no se encuentra formulado como un hecho negativo, ni en él se identifica la población objetivo, ni se identifica un cambio sobre la misma, por tales razones, solo cumple con el criterio de valoración del inciso “a”, por lo que se le asigna el **Nivel 1**.

Nivel	Criterios
	El problema o necesidad pública cuenta con:
1	Uno de los criterios de valoración.

Abonando a las adecuadas características del planteamiento del problema, en el Formato “Actualización del Diagnóstico del PDM” a través del esquema FODA, el problema que busca atender el Pp cuenta con la característica de estar formulado como un hecho negativo. El problema o necesidad se entiende como: “conjunto de condiciones y situaciones no deseables, conflictos, oportunidades de mejora, necesidades o demandas sociales que afectan a la población y que son susceptibles de atención gubernamental por caer dentro del ámbito de las obligaciones constitucionales del Estado”, como se muestra a continuación, en el siguiente cuadro:

Fuente	Problema	
	Debilidades	Amenazas
Actualización del Diagnóstico del PDM a través del esquema FODA	“Existen zonas con luminarias obsoletas o caducas”	“Las condiciones de algunas zonas del territorio municipal de difícil acceso dificultan el desarrollo del alumbrado público”.

Al respecto, se **recomienda**: 1) La reelaboración del “Árbol de problemas” del Pp con base en la MML, especificando la población objetivo y 2) La integración del problema central del árbol de problemas al FODA del Diagnóstico del PDM, así como valorar la posibilidad de integración del resto de las problemáticas (problemas causa y problemas efecto), homologando ambos documentos. Por ejemplo:

Árbol de problemas			
Problema central			
Dice:	Debe decir:		
“Alumbrado público en el municipio de Toluca”	Limitada	infraestructura de alumbrado público	Para la población del municipio de Toluca (910,608 habitantes)
	Palabra que enuncia problemática	Pp	Población objetivo

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el Pp lleva a cabo?

Con base en la evidencia que se presenta es posible afirmar que el Pp cuenta con una justificación teórica y empírica documentada para el tipo de intervención que debe llevar a cabo, misma que está referida en el *Bando Municipal Toluca (2021)*, *En la Evaluación de Desempeño (SEGOB, 2018)*, el *Árbol de Problemas del Pp (Secretaría de Salud, 2017)* y los *Informe de Desempeño Anual (2018)* e *Informe de Desempeño Anual (2019) de la CONUEE*, por lo que se asigna el **Nivel 4**.

Nivel	Criterios
	La justificación teórica o empírica que sustenta el tipo de intervención:
4	Además de los tres criterios anteriores, presenta evidencia de efectos positivos atribuibles a los componentes, tipos de apoyo, bienes y/o servicios del Pp.

El Pp cuenta con una justificación teórica sustentada en el en el documento oficial denominado *Bando Municipal Toluca (2021)*, en el Título Tercero de la Población del Municipio. Capítulo Único de los Vecino y Visitantes, Artículo 17, incisos “a” y “c”, los cuales dicen, respectivamente: “Artículo 17. Los vecinos del Municipio tienen los siguientes: **I. Derechos:** a. **Tener acceso a los servicios públicos que presta el Municipio**, en los términos de las disposiciones aplicables”. c. **Recibir servicios públicos municipales eficientes, eficaces y oportunos**, así como acceder a trámites expeditos, sujetos en todo momento a un proceso de mejora continua, fundamentado en los principios de la mejora regulatoria y el uso de tecnologías de la información”. Asimismo, en el Título sexto de los Servicios Públicos. Capítulo Único de la Prestación de los Servicios Públicos, en el Artículo 44, Fracción II, se establece que el Alumbrado Público es un servicio público que se presta y que en consecuencia se apeg a cumplimiento de la normatividad vigente.

Además, se cuenta como análisis de resultados, con la (*Evaluación de Impacto 2017*) del Pp realizada en el marco de la *Evaluación de Desempeño (2018)*, que, aunque de reciente ejecución, funge como justificación empírica que sustenta el tipo de intervención que el Pp lleva a cabo. Al respecto, se **recomienda** extraer los hallazgos de tipo cualitativo y en su caso cuantitativo e incorporarlos a la planeación y programación anual procedente del Pp.

También, se presenta evidencia que valida el mecanismo causal que sustenta el diseño del Pp, es decir, se presenta evidencia de la relación entre los problemas causa directa y el problema central identificado en el *Árbol del problema del Pp (2017)*, pues, si bien, el problema central del “Árbol de Problemas” del Pp presenta Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), esto, no invalida la relación causal entre el problema central y los problemas causa directa. Al respecto, se **recomienda** desarrollar en el “Árbol de Problemas” los problemas causas indirectas, así como con el desarrollo de los problemas efecto de segundo orden y complementar el Árbol con apego a la MML.

Con base en los *Informe de Desempeño Anual (2018)* e *Informe de Desempeño Anual (2019) de la CONUEE* el Pp consta con evidencia de efectos positivos atribuibles a los componentes (bienes) del mismo, por dos años consecutivos, 2018 y 2019, ya que el Municipio de Toluca es uno de los 10 que la CONUEE reporta como proyecto concluido, como parte del Proyecto Nacional de Eficiencia Energética en Alumbrado Público Municipal, destacando al alumbrado público como eficiente con una reducción promedio del consumo de energía del 50% mismo que representa ahorro en millones de pesos anuales para las finanzas municipales. Al respecto, se **recomienda** mantener el posicionamiento en materia de eficiencia energética ante la CONUEE.

c) Análisis de los objetivos del Pp

4. ¿El objetivo central del Pp cuenta con las características señaladas a continuación?

- a) Identifica a la población objetivo del Pp, es decir, aquella que presenta el problema o necesidad pública que el Pp tiene planeado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad.
- b) Identifica el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo.
- c) Es único, es decir, no se definen múltiples objetivos.
- d) Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.

Con base en la evidencia que se presenta es posible afirmar que el Pp cumple con los incisos b, c y d, mismos que son observables en el “Árbol de Objetivos”, por lo que se asigna el **Nivel 3**. En cuanto al inciso “a”, no se identifica la población objetivo, por lo que **se recomienda** hacer explícita la población municipal.

Nivel	Criterios
	El objetivo central del Pp cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

Para los incisos “b” y “d” a continuación se analiza el “Objetivo central” en tanto que es la solución al problema, es decir, es el esperado del efecto (cambio) logrado con los componentes alcanzados y las actividades realizadas:

	Objetivo
Objetivo central	“Contribuir a impulsar la eficiencia energética través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal”

Cambio

←

Ya que, la palabra **modernización** del sistema de alumbrado público describe el cambio que se busca en la población objetivo e implica la solución del problema. Asimismo, la palabra **eficientar** es el único objetivo manifiesto en el “Objetivo central” con lo que se cumple el inciso “c”.

Al respecto, se **recomienda**: 1) Complementar el “Árbol de Objetivos conforme a la MML, desarrollando las actividades y los fines; 2) Homologar el Objetivo central del “Árbol de Objetivos” con el Propósito de “MIR” y 3) Hacer congruente el Problema Central del “Árbol de Problemas” con el Objetivo central del “Árbol de Objetivos” y con el Propósito de “MIR”, esto, en el marco del objetivo del Pp, que a la letra dice:

Se establece en el Pp 02020401 de Alumbrado público que este: “Contiene el conjunto de acciones encaminadas a **otorgar a la población del municipio el servicio de iluminación** de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.” mismo que está referido en el *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal (2020) de la Gaceta del Gobierno. Periódico Oficial de fecha 19 de noviembre de 2019*. Por ejemplo:

Dice:		
Árbol de problemas	Árbol de objetivos	MIR
Problema central	Objetivo central	Propósito
"Alumbrado público en el municipio de Toluca"	"Contribuir a impulsar la eficiencia energética través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal"	"Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general"
Podría decir:		
Árbol de problemas	Árbol de objetivos	MIR
Problema central	Objetivo central	Propósito
"Limitada infraestructura de alumbrado público para la población del municipio de Toluca (910, 608 habitantes)"	"Brindar visibilidad nocturna a las comunidades municipales y al público en general mediante el incremento gradual de la eficiencia energética del servicio de alumbrado público"	"Impulsar la eficiencia energética través de la modernización del sistema de alumbrado público para brindar iluminación a la población municipal (910,608 habitantes)"

Adicionalmente, se **recomienda**, llevar a cabo un trabajo colegiado para reestructurar, integrar y definir las herramientas (Árbol de problemas, Árbol de Objetivos y MIR) de la MML.

5. ¿El objetivo central del Pp contribuye al cumplimiento de alguno de los objetivos o estrategias que se definen en los programas que se derivan del Plan de Desarrollo Municipal (PDM) vigente?

El Pp contribuye al logro del, y al de la del *Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021*, por lo que se asigna el **Nivel 4**.

Nivel	Respuesta
4	Sí se identifica contribución.

La anterior “contribución” se observa mediante las siguientes líneas de acción que se encuentran contenidas en el objetivo y estrategias antes citados:

Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021			MIR 2020		Definición del Pp**	
Objetivo	Estrategia	Líneas de acción	Fin Objetivo	Propósito Objetivo	02020401 de Alumbrado público	Sub Programa presupuestario. Proyecto 020204010201
3.2 “Brindar <u>servicios</u> públicos adecuados, seguros y asequibles en todo el municipio”	3.2.1 “Ampliar el acceso a una energía asequible y no contaminante”	• Modernizar y ampliar el alumbrado público. • Promover e incentivar el consumo de energía renovable. • Estimular el consumo responsable a través de la mejora de tarifas.	“Contribuir a impulsar la eficiencia energía a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal”	“Las luminarias del servicio de alumbrado público <u>brindan</u> <u>visibilidad</u> nocturna a las comunidades y al público en general”	“Contiene el conjunto de acciones encaminadas a <u>otorgar a la población</u> del municipio el servicio de <u>iluminación</u> de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.”	“Incluye aquellas acciones orientadas a <u>satisfacer las necesidades de alumbrado</u> público de la población, mediante la promoción del servicio y mantenimiento de los equipos respectivos; así mismo reducir el consumo de energía en las instalaciones de alumbrado público, utilizando tecnología de punta ”.

** De acuerdo con lo estipulado en el *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal (2020) de la Gaceta del Gobierno. Periódico Oficial de fecha 19 de noviembre de 2019*.

El objetivo central del Pp de alumbrado público, siendo este el objetivo del propósito de la MIR, con respecto a su vinculación con los objetivos y estrategias en la materia del Plan del Plan de Desarrollo Municipal (PDM) 2019-2021, se encuentran 2 hallazgos:

- 1) La línea de acción de **modernización** mediante la cual se operacionaliza la estrategia que se pretende en el PDM 2019-2021, coincide con **la utilización de tecnología de punta** enunciada en la definición del Sub Programa presupuestario. Proyecto 020204010201 y con la segunda parte del objetivo del Fin de la MIR, la cual, dice: “... a través de la **modernización** de los sistemas de alumbrado público municipal”. Por lo

que, el objetivo del Fin de la MIR del Pp contribuye al cumplimiento del objetivo 3.2 y de la estrategia 3.2 1 del PDM 2019-2021. **Véase el Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación municipal.**

2) Como se aprecia en la información subrayada en la tabla, el alumbrado público al ser parte de la oferta de los servicios públicos del Ayuntamiento de Toluca está implícito en el objetivo 3.23 del PDM, el cual es congruente con la definición del 02020401 de Alumbrado público y del Sub Programa presupuestario. Proyecto 020204010201; así como con el objetivo del Propósito de la MIR que es objetivo central del Pp de alumbrado público, pero este último, no contribuye al logro del objetivo del PDM, es decir, no abona a la estrategia.

Sin embargo, se **recomienda** diseñar una planeación con una vinculación más directa y nutrida en el nivel de logros con base en la definición el PP, el Objetivo de la MIR y el objetivo del PDM, como se muestra en el siguiente recuadro:

Definición Pp**		MIR 2020		Propuestas para PDM	
02020401 de Alumbrado público	Sub Programa presupuestario. Proyecto 020204010201	Fin	Propósito	Objetivo	Estrategias
“Contiene el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.”	“Incluye aquellas acciones orientadas a satisfacer las necesidades de alumbrado público de la población, mediante la promoción del servicio y mantenimiento de los equipos respectivos; así mismo reducir el consumo de energía en las instalaciones de alumbrado público, utilizando tecnología de punta ”.	“Contribuir a impulsar la eficiencia energía a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal”	“Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”	Proporcionar una visibilidad a 910,608 habitantes, satisfaciendo las necesidades de alumbrado público de la población, mediante la promoción del servicio y mantenimiento de la infraestructura y utilizando tecnología de punta que garantice el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna que contribuya a la eficiencia energética del alumbrado público municipal.	1) Modernizar la infraestructura del sistema de alumbrado público municipal. 2) Promover la sustitución permanente por luminarias ahorradoras 3) Ampliar la red de alumbrado público 4) Promover el consumo de energía responsable entre los ciudadanos. 5) Incentivar el consumo de energía renovable entre los empresarios. 6) Promover el mantenimiento regular del sistema de alumbrado público municipal

** De acuerdo con lo estipulado en el del *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal 2020 de la Gaceta del Gobierno. Periódico Oficial de fecha 19 de noviembre de 2019.*

No obstante, previo al ejercicio de congruencia y consistencia entre los instrumentos referidos en el cuadro anterior, se **recomienda** la revisión y reestructuración de la “MIR” con base en la renovación del “Árbol de Problemas” y el “Árbol de Objetivos” con apego a la MML.

6. ¿El objetivo central del Pp se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030?

Respuesta: Si

No presenta valoración cuantitativa

Con base en la evidencia que se presenta es posible afirmar que el Pp, a través del Sub Programa presupuestario. Proyecto 020204010201, tiene una relación **directa** con el ODS 7 de la *Agenda 2030 (2018)*, particularmente con la meta 7.3, misma que es observable a través del análisis del objetivo del “Proyecto 0202040102012 y del “Fin” de la “MIR 2020” que se describen en la siguiente matriz de congruencia, mediante la cual se establecen las metas y los indicadores del ODS 7 de la Agenda 2030.

La definición del “Proyecto 020204010201” y el objetivo del “Fin” de la “Mir 2020” están en vinculación directa con el objetivo de la meta de la ONU 7.3 en cuanto a la **eficiencia energética**, ya que la frase: **“reducir el consumo de energía”**(que está en la redacción de la definición del Proyecto 020204010201), tienen una asociación directa con la frase: **“eficiencia energética”** (que está en la redacción del objetivo del Fin de la MIR 2020 y en la redacción de la meta 7.3 del ODS 7 de la Agenda 2030), como se describe en la siguiente tabla:

Descripción del Pp**		MIR 2020	Agenda 2030.
02020401 de Alumbrado público	Sub Programa presupuestario. Proyecto 020204010201		
“Contiene el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.”	“Incluye aquellas acciones orientadas a satisfacer las necesidades de alumbrado público de la población, mediante la promoción del servicio y mantenimiento de los equipos respectivos; así mismo reducir el consumo de energía en las instalaciones de alumbrado público, utilizando tecnología de punta”.	Fin: Contribuir a impulsar la eficiencia energía a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal	
Agenda 2030. <u>ODS 7.</u>			
Metas	Indicadores		
7.1 De aquí a 2030, garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos	7.1.1 Proporción de la población que tiene acceso a la electricidad 7.1.2 Proporción de la población cuya fuente primaria de energía son los combustibles y tecnologías limpios		
7.2 De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas	7.2.1 Proporción de energía renovable en el consumo final total de energía		
7.3 De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética	7.3.1 Intensidad energética medida en función de la energía primaria y el PIB		
7.a De aquí a 2030, aumentar la cooperación internacional para facilitar el acceso a la investigación y la tecnología relativas a la energía limpia, incluidas las fuentes renovables, la eficiencia energética y las tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructura energética y tecnologías limpias	7.a.1 Corrientes financieras internacionales hacia los países en desarrollo para apoyar la investigación y el desarrollo de energías limpias y la producción de energía renovable, incluidos los sistemas híbridos		

				7.b De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo	7.b.1 Inversiones en eficiencia energética en proporción al PIB y a la cuantía de la inversión extranjera directa en transferencias financieras destinadas a infraestructura y tecnología para servicios de desarrollo sostenible
--	--	--	--	--	---

****De acuerdo con lo estipulado en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal (2020) de la Gaceta del Gobierno. Periódico Oficial de fecha 19 de noviembre de 2019.**

En cuanto a la frase: “**modernización del sistema del alumbrado público**” esta tiene una vinculación directa del objetivo del Fin de la “MIR 2020” con la frase: “**utilizando tecnología de punta**” utilizada en la redacción de la definición del Proyecto 020204010201 que a su vez tienen una asociación directa con las palabras “**modernización**” utilizadas en las metas de la Agenda 2030, 7.1 y 7.b, respecto a los servicios energéticos. **Véase el Anexo 2. Alineación a los ODS.**

No, obstante, la definición del Pp (02020401 de Alumbrado público) no tiene vínculo con el objetivo del ODS7: “Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna”, ni con los indicadores de la Agenda 2030, ni con el objetivo del “Propósito” de la MIR 2020, que es: “Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”, siendo este el objetivo central del Pp de alumbrado público. Al respecto, se **recomienda**, realizar trabajo colegiado para revisar las alternativas de enriquecimiento del “Propósito” de la MIR.

Observaciones y Recomendaciones:

MIR 2020	Objetivo	Observaciones
Fin	“Contribuir a impulsar la eficiencia energía a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal”	La redacción del objetivo tiene dos verbos iniciales: “contribuir” e “impulsar”, lo correcto metodológicamente es que solo inicie con uno.
Propósito	“Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”	Se realizó el análisis del objetivo del “Fin” de la MIR 2020 para elaborar la respuesta de este reactivo, pero, se recomienda reelaborar el objetivo del “Propósito” o bien invertir el Fin en el Propósito y viceversa, a fin de dar consistencia a la MIR con respecto a la Agenda 2030.

Se **recomienda** 1) Considerar la definición del Pp como marco de referencia para diseñar el objetivo del “Propósito” de la “MIR” y 2) establecer un vínculo directo entre el objetivo central del Pp o Propósito de la MIR con el ODS7 de la Agenda 2030.

d) *Análisis de la población objetivo, potencial y atendida*

7. **¿Las poblaciones potenciales, objetivo y atendida del Pp se encuentran correctamente identificadas?**

- a) El Pp identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).
- b) El Pp identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).
- c) El Pp identifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto o totalidad de la población objetivo (población atendida).
- d) Las poblaciones potenciales, objetivas y atendidas son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del programa, por ejemplo: diagnóstico, documento normativo, lineamientos operativos, Instrumento de Seguimiento del Desempeño, entre otros.

Con base en la evidencia presentada, siendo esta el diagnóstico del Plan de Desarrollo Municipal (PDM) 2019-2021, el “Árbol de Problemas”, el “Árbol de Objetivos” y *la MIR (2020)*, se observa que en dichos documentos no se describen las poblaciones potenciales, objetivo y atendida del Pp, por lo que no aplican los criterios de valoración y en consecuencia el nivel que se asigna es **0**.

Nivel	Criterios
	Las poblaciones cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.

Al respecto se recomienda, parafraseando los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados. Programa H00 127 02020401 Alumbrado Público 2021, las siguientes acciones:

- 1) Para identificar y describir la **Población atendida**, se sugiere partir del Censo de luminarias (o red de alumbrado público) agregando la categoría “beneficiados” por Unidad Básica Territorial, con base en la definición de dicha población, entendida como: “la población que es destinataria o beneficiaria del servicio del Pp en un ejercicio fiscal determinado”.
- 2) Para identificar y describir la **Población objetivo**, se sugiere partir de la definición de dicha población, que dice es: “la población del Pp tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normativa”, siendo esta la población municipal, la cual, en el municipio de Toluca, en 2020, ascendió a 910, 608 habitantes.
- 3) Para identificar y describir la **Población potencial**, se sugiere partir de la definición de dicha población, que dice es: “la población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un Pp y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención” la cual, en el municipio de Toluca, en 2020, ascendió a 910, 608 habitantes.

Al respecto, el criterio de elegibilidad que existe dentro de la normatividad municipal está en el documento denominado *Bando Municipal Toluca (2021)*, en el Título Tercero de la Población del Municipio. Capítulo Único de los Vecino y Visitantes, Artículo 17, incisos “a”, el cual dice: “Los vecinos del Municipio tienen los siguientes: I. Derechos: a. Tener acceso a los servicios públicos que presta el Municipio”.

A la luz del criterio de elegibilidad propuesto y de las definiciones de las poblaciones potencial y objetivo, la cualificación de ambas está representada y delimitada por el total de la población municipal, la cual, en 2020, de acuerdo con los datos del INEGI, ascendió a 910, 608 habitantes.

Asimismo, se recomienda: 1) identificar y describir la población potencial y objetivo en el *Árbol de Problemas*, 2) identificar y describir la población objetivo en el *Árbol de objetivos* y 3) identificar y describir las poblaciones objetivo, potencial y atendida en el diagnóstico del Pp, a fin de hacer congruentes y consistentes los tres instrumentos de la MML para soporte del diseño del Pp.

8. ¿El Pp cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida, que cumpla con las siguientes características?

- a) Incluye características de la población atendida.
- b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- c) Se encuentra sistematizada² y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

Con base en la evidencia presentada, siendo esta el diagnóstico del Plan de Desarrollo Municipal (PDM) 2019-2021, el *Árbol de Problemas*, el *Árbol de Objetivos* y la *MIR (2020)*, se observa que en dichos documentos no se describen la población atendida del Pp, por lo que no aplican los criterios de valoración y en consecuencia el nivel que se asigna es 0.

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.

Se **recomienda** que la **Población atendida**, entendida como “población que es destinataria o beneficiaria del bien y/o servicio del Pp en un ejercicio fiscal determinado”, sea una categoría existente en el Censo de Luminarias 2018 del Pp que puede ser incluida en los subsecuentes ejercicios de conteos anuales. Asimismo, se sugiere, previo trabajo colegiado, requisitar el “**Anexo 3. Procedimiento de actualización de población atendida**” y establecer un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida. La contabilidad de la población atendida puede ser parte sustantiva de la base de datos del Censo de Luminarias. Dicha base de datos se podrá sistematizar permanentemente mediante la depuración constante de padrón, evitando duplicidades de usuarios o usuarios no vigentes, manteniéndose disponible a través de un sistema informático. La sistematización de la población atendida permitirá su análisis para la toma de decisiones, planeación, programación y operación del Pp.

² Se entenderá por sistematizada que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.

e) Análisis del instrumento de seguimiento del desempeño

9. ¿El Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, MIR o FID, permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos de diseño del Pp?

De acuerdo con la evidencia presentada que es la *MIR (2020)*, el Pp cuenta con Instrumento de Seguimiento del Desempeño que permite obtener información de los principales procesos (actividades) recursos humanos, la adquisición de insumos, la operación, recepción, registro, supervisión, la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios, y el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa, por lo que se asigna el **Nivel 4**.

Nivel	Criterios
	El Instrumento de Seguimiento del Desempeño permite obtener información relevante sobre:
4	El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa, mediante una variable de resultados (propósito – objetivo central).

A continuación, se presenta el análisis de la *MIR (2020)*:

Criterios	MIR 2020	
		Objetivo
Nivel 1 La gestión de los principales procesos (actividades) del Pp: recursos humanos, financiamiento, la adquisición de insumos , la operación , recepción, registro, supervisión , entre otros.	Actividad 1	Identificación de las fallas en el sistema de alumbrado público municipal
	Actividad 2	Gestión de insumos para otorgar mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal
	Actividad 3	Mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal
	Actividades 4	Elaboración de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal
	Actividades 5	Atención a las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica, CONUEE de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal
	Actividades 6	Celebración de convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal
	Actividades 7	Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.
Nivel 2 La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios (componentes) del Pp.	Componente	Mantenimiento realizado al equipo de la infraestructura de alumbrado público
	Componente	Sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica instalados
Nivel 4 El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa , mediante una variable de resultados (propósito – objetivo central).	Fin	“Contribuir a impulsar la eficiencia energía a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal”

Las actividades de la 1 a la 3 y la 7 de la MIR 2020 refieren los principales procesos que lleva a cabo el Pp mediante los cuales se **opera** (mantenimiento), revisa y **supervisa** (identificación de fallas) y abaste (**insumos**) el mismo. Asimismo, las actividades 4, 5 y 6, por un lado, son acciones coadyuvantes de los principales procesos, y por otro, son iniciativas de seguimiento a los estándares nacionales de la eficiencia energética.

En el caso del componente 1 se cumple con la **generación de un bien** que es dar **manteamiento al equipo de la infraestructura** del alumbrado público y mediante el componente 2 se **entrega un bien** que es abastecer de **luminarias ahorradoras** al sistema de alumbrado público. En cuanto al *Fin de la MIR 2020*, la palabra

modernización del sistema de alumbrado público describe el **cambio** que se busca en la población objetivo e implica la solución del problema.

Asimismo, el resto de los elementos de la MIR no reflejan los principales procesos (actividades) del Pp, ni el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa:

Propósito	“Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y público en general”
-----------	--

Por lo que se **recomienda**, el trabajo colegiado para realizar la reestructuración del Propósito de la MIR.

Cabe aclarar, que, si bien se asigna el nivel 4, el Pp, no cumple con el nivel 3: “La cobertura de la población, medida como la población atendida respecto a la población objetivo del Pp”, esto en razón, de que no se describe la población atendida, ni objetivo, potencial en la MIR, ni en los Árboles de Problemas y Objetivos.

Para lo cual se propone:

Indicador 1 $Cobertura = \frac{Población\ Atendida}{Población\ Objetivo} =$ $Cobertura\ del\ Pp\ de\ AP = \frac{(\varepsilon\ Beneficiados\ UBT)}{910,608} =$ AP: Alumbrado Público

Indicador 2 $Deficit\ de\ Cobertura\ del\ Pp\ de\ AP = \frac{(\varepsilon\ Beneficiados\ UBT) - (\varepsilon\ Población\ UBT\ sin\ AP)}{Población\ Objetivo} =$ AP: Alumbrado Público UBT: Unidad Básica Terminal

10. ¿Los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumple con los siguientes criterios?

- Es claro, el nombre del indicador es entendible, no presenta ambigüedades.
- Es relevante, provee información valiosa sobre aquello que se quiere medir.
- Es económico, la información para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
- Es monitoreable, permite su estimación y verificación independiente.
- Es adecuado, provee suficientes bases para medir, evaluar o valorar el desempeño.

De acuerdo con la evidencia presentada, siendo esta las *Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión (2020)*, los indicadores como Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp cumplen los criterios de valoración: a, b, c, d, y e, por lo que se asigna el nivel de 4.

Nivel	Criterios
	El indicador:
4	Es claro, relevante y cumple con otros tres criterios.

La relevancia (“b”) de los indicadores está dada entorno de la información que miden que está centrada alrededor de los principales procesos que lleva a cabo el Pp para cubrir el servicio público que presta a la sociedad, teniendo un sentido práctico: el alumbrado; y en el inciso d) los indicadores cumplen con la descripción de los medios de verificación pertinente para el seguimiento y la estimación de cada uno de los mismos de forma independiente.

A continuación, se establecen en el siguiente cuadro:

Nombre del indicador	Relevancia	Monitoreable
Tasa de variación en los índices de eficiencia energética	El indicador está definido y su importancia radica en que mide el suministro de la energía eléctrica de la población municipal	Es verificable mediante la observación del comportamiento de los kw mediante los recibos de pago de la FCE por concepto de alumbrado público.
Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público	Su relevancia radica en que muestra el incremento o decremento anual de luminarias públicas	Es verificable mediante un censo de luminarias de los dos años en evaluación.
Porcentaje mantenimiento realizado al equipo de la infraestructura de alumbrado público	Su pertinencia está dada en cuanto indica el mantenimiento realizado a la infraestructura de alumbrado público	Es verificable comparando el mantenimiento ejecutado contra el programado .
Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público	Su calidad está en que mide la instalación de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público	Es verificable comparando el número de instalaciones de luminarias ahorradoras realizadas contra el programado .
Porcentaje en las fallas del sistema de alumbrado público	Su importancia radica en indicar la cantidad anual de fallas del sistema de alumbrado público municipal	Se verifica mediante un comparativo pormenorizado de las fallas del sistema del alumbrado público de los dos últimos años.
Porcentaje en la gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema del alumbrado público municipal	La relevancia está dada en cuanto a que este indicador mide la gestión de insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	Se verifica con base en un comparativo entre insumos solicitados y otorgados para el mantenimiento de las luminarias de alumbrado público
Porcentaje en el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	Muestra la eficacia del área de mantenimiento de infraestructura de mantenimiento de alumbrado público en proporcionar en mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	Se verifica mediante comparativo de los trabajos de mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal del año actual

Nombre del indicador	Relevancia	Monitoreable
Porcentaje en la elaboración de proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	La relevancia radica en que mide la planeación de proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	Se verifica mediante un comparativo entre los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público programado y realizado
Porcentaje de las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la CONUEE sobre el proyecto para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	La pertinencia del indicador radica en que muestra el porcentaje de las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la CONUEE de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	Se verifica mediante un comparativo entre los dictámenes técnicos de los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público atendidas y presentadas
Porcentaje en la celebración de convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	El indicador presenta relevancia en función de que muestra el porcentaje de convenios con la CONUEE y la CFE para sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	Se verifica mediante un comparativo entre convenios con la CONUEE y la CFE instrumentados y realizados
Porcentaje de la sustitución de luminarias del alumbrado público municipal	La importancia del indicador está dada en cuanto a que muestra la proporción del sistema de alumbrado público que fueron sustituidas durante el presente periodo	Es verificable mediante un comparativo entre los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público programado y realizado

Como se observa, el 100% de los indicadores, proveen información sobre la esencia del objetivo que quieren medir y tiene un sentido práctico (es decir, son relevantes), así como se sujetan a una comprobación independiente unos con respecto otros (en otras palabras, son monitoreables).

En cuanto al inciso a) claridad, ningún indicador presenta ambigüedad en la estructura gramatical del enunciado, siendo entendibles y en consecuencia inequívocos, además de directos. Asimismo, en la relativo al inciso c) económicos, todos los indicadores no tienen costo para ser generados.

Finalmente, respecto del inciso e) adecuados, 9 de los 11 indicadores son directos y cuentan con un método de cálculo, una línea base de comparación, una unidad de medida, meta, frecuencia de medición y un comportamiento determinado, por lo que son medibles y evaluables sin complicaciones, ni problemáticas debido a su abstracción. 2 indicadores son tipo proxy, por lo que son indirectos y presentan complicación en su procedimiento de cálculo con respecto a la unidad de medida, por lo que no son adecuados. Al respecto, se recomienda la reestructuración de las unidades de medidas de cada uno de los indicadores. **Véase anexo 4.**

Instrumentos del Seguimiento del Desempeño

11. ¿Los medios de verificación de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

- Presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información.
- Incluyen el nombre del área administrativa que genera o publica la información.
- Especifican el año o periodo en que se emite el documento y éste coincide con la frecuencia de medición del indicador.
- Indican la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información.

De acuerdo con la evidencia presentada, siendo esta las *Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión (2020)*, los indicadores como Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp cumplen con los criterios de valoración: a. y c. y no cumple con los criterios “b” y “d”, por lo que se asigna el nivel de 2.

Nivel	Criterios
	Los medios de verificación de los indicadores cuentan con:
2	Dos de los criterios de valoración.

A continuación, se establecen en el siguiente cuadro los medios de verificación por indicador, en el cual se puede observar en el 100% de los indicadores el nombre propio de los documentos y en su caso la referencia del año (s) de comparación (para este último **se recomienda** la presión del año o años en comento; es decir es necesario especificar el año o periodo en que se emite el documento). Por otro parte, en lo relativo, a los inicios b. y d., no se describe el nombre del área administrativa que genera o publica la información, ni la ubicación física del documento o en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información:

No.	Nombre del indicador	Medio de verificación
1	Tasa de variación en los índices de eficiencia energética	“Recibos de pago de la FCE por concepto de alumbrado público”.
2	Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público	“Censo de luminarias de los dos años”.
3	Porcentaje mantenimiento realizado al equipo de la infraestructura de alumbrado publico	“Comparativo entre programa y ejecución en el mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público”.
4	Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público	“Comparativo ente programa y ejecución del sistema de alumbrado público municipal”.
5	Porcentaje en las fallas del sistema de alumbrado público	“Comparativo pormenorizado de las fallas del sistema de alumbrado público de los dos últimos años”.
6	Porcentaje en la gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema del alumbrado público municipal	“Comparativo entre insumos solicitados y otorgados para el mantenimiento de las luminarias de alumbrado público”.
7	Porcentaje en el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	“Comparativo entre los trabajos de mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal del año actual”.
8	Porcentaje en la elaboración de proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	“Comparativo entre los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público programado y realizado”.
9	Porcentaje de las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la CONUEE sobre el proyecto para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	“Comparativo entre los dictámenes técnicos de los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público atendidas y presentadas”.
10	Porcentaje en la celebración de convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	“Comparativo entre convenios con la CONUEE y la CFE instrumentados y realizados”.
11	Porcentaje de la sustitución de luminarias del alumbrado público municipal	“Comparativo entre los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público programado y realizado”.

Se **recomienda**, describir con precisión en las “Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión de los 11 indicadores, el nombre completo del documento donde se encuentra la información, el nombre del área administrativa que genera o publica la información, especificar el año o periodo en que se emite el documento y éste coincida con la frecuencia de medición del indicador e indicar la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentre publicada la información. **Véase anexo 4. Instrumentos del Seguimiento del Desempeño.**

12. ¿Las metas de los indicadores que integran el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

- a) Se establecen con base en un método de cálculo documentado.
- b) Cuentan con unidad de medida y son congruentes con el sentido del indicador.
- c) Se orientan a la mejora del desempeño, es decir, no son laxas.
- d) Son factibles, considerando la normatividad, los plazos y los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

De acuerdo con la evidencia presentada, siendo esta *las Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión (2020)*, los indicadores como Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp cumplen con los criterios de valoración: a, b, c. y d, por lo que se asigna el **Nivel 4**.

Nivel	Criterios
	Las metas de los indicadores cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El 100% de las metas de los indicadores contenidas en las *Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión (2020)*, **son cuantificables, cuentan con método de cálculo documentado y son congruentes con el sentido del indicador**: 2 tasas de variación, una ascendente y una descendente y el resto de los indicadores esta dado en términos de porcentajes.

Asimismo, 9 de 11 metas **están directamente relacionadas con el objetivo** que miden, por lo que, el 81% de estas tienen **una unidad de medida congruente**, mientras que el 19% restante no, debido a que un indicador tiene como unidad de medida la palabra “reporte” cuando debe tener como unidad de medida “falla” y otro indicador tiene como unidad de medida la palabra “gestión” cuando debe medir “insumo”. Véase anexo 4.

Asimismo, el 100% de las metas **están orientas a mejorar el desempeño** del Pp, en el 18% se proyectó un incremento con respecto al año anterior, en el 63.6% se planeó lograr un 100% de cumplimiento y el 18.5% de las metas restantes están enfocas a sustituir las luminarias por luminarias ahorradoras en pos de la modernización de la infraestructura del Pp; es decir son **retadoras, en cuanto a que significativas para los resultados y los impactos institucionales programados por el Pp**.

De las metas programadas para los 11 indicadores del PP, el 72.7%, es decir 8 de 11 metas fueron **factibles** de cumplimiento al 100% y hasta 115 % y otro 18.1% de las metas fueron cumplidas en un 94.7% y 93.8%, mientras que solo el 9% de las metas (1) solo se cumplió en 28.3%, por lo que para el caso de las tres últimas metas se **recomienda** revisar la planeación y programación de estas a propósito de una reorientación oportuna.

Nivel de Cumplimiento	Metas 2020	
	Absolutos	%
101% a 115	2	18.1
100%	6	54.5
99% a 90%	2	18.1
89% o menos	1	9
Total	11	100

Con base en la Guía para el diseño de indicadores estratégicos de la SHCP, del comportamiento aceptable de 8 de las 11 metas de los indicadores se entiende que estas fueron factibles de cumplirse en los en los **plazos** programados para tal efecto.

De acuerdo con los documentos denominados *Estado Comparativo Presupuestal de Egresos por Mes y Análisis Programático Presupuestal* de la Dirección General de Servicios Públicos (2020), específicamente el análisis del proyecto H00 127 H000202040102015, en los cuales se observa que para el cumplimiento de las 18 metas se autorizó un ejercicio de \$277, 906,378.51, el cual se modificó a \$300,699,679.35 y para su cumplimiento se ejerció un monto de \$299,804.703.89, lo que muestra una **factibilidad presupuestaria del 99.7%**. Asimismo, el personal directivo y de mandos medios manifestó que los recursos humanos y materiales suministrados para ejecutar el Pp de acuerdo con su programación son suficientes. Cabe hacer mención que las áreas administrativas y la tesorería ministran, y en su caso, administran, los recursos conforme a la normatividad vigente en la materia.

f) Consistencia programática y normativa

13. ¿La modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue, con los bienes y/o servicios que genera, con sus actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención?

- **No procede valoración cuantitativa.**

De acuerdo con el *Manual de Programación y Presupuesto para el ejercicio fiscal 2020*, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) el programa presupuestario es una categoría programática que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos de los programas federales y del gasto federalizado a cargo de los ejecutores del gasto público federal para el cumplimiento de sus objetivos y metas. En el caso del Pp Alumbrado público este se ubica en la modalidad presupuestaria: Desempeño de funciones. Prestación de servicios públicos.

En este sentido, en el *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2020*, en la Estructura Programática de la de la Clasificación Funcional-Programática Municipal 2020, el Pp de Alumbrado público cuenta con la clasificación programática “E” del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) referente a: Actividades del sector público, que realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídicas, a través de las siguientes finalidades: i) Funciones de gobierno; ii) Funciones de desarrollo social; iii) Funciones de desarrollo económico.

Por lo tanto y teniendo como referente el objetivo del Pp se considera que la modalidad presupuestaria es consistente con el objetivo que este persigue:

Objetivo Pp**	
02020401 de Alumbrado público	Sub Programa presupuestario. Proyecto 020204010201
“Contiene el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.”	“Incluye aquellas acciones orientadas a satisfacer las necesidades de alumbrado público de la población, mediante la promoción del servicio y mantenimiento de los equipos respectivos; así mismo reducir el consumo de energía en las instalaciones de alumbrado público, utilizando tecnología de punta”.

Asimismo, el Pp cuenta con los siguientes capítulos de gasto que también vienen a ser congruentes con los bienes y/o servicios que genera, con sus actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención.

Capítulo	Descripción	Número de partidas
1000	Servicios personales	30
2000	Materiales y suministros	19
3000	Servicios generales	12
6000	Inversión pública	3

Lo anterior, con base en el documento denominado “Estado Comparativo Presupuestal de Egresos” donde se observa que el presupuesto atiende los requerimientos del Pp de la siguiente manera:

Mediante el Capítulo 3000, se cubre la actividad sustantiva y el principal proceso y mecanismo de intervención del PP, que es el **mantenimiento** con partidas relativas a servicio de energía eléctrica para alumbrado público, servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación, reparación y mantenimiento de equipo de transporte, entre otros; así como con el Capítulo 6000 en el cual se destinan recursos a la compra de componente para la **rehabilitación** de luminarias.

A través del Capítulo 2000 se adquiere equipos menores de tecnologías de la información y comunicaciones, bienes informáticos, material de limpieza, de construcción, combustibles, lubricantes, aditivos, herramientas menores, refacciones y accesorios, como insumos necesarios para la operación del conjunto de actividades que hacen posible la ejecución del Pp. Asimismo, con el Capítulo 1000 se provee el pago de los recursos humanos (a través de partidas relativas a sueldos, remuneraciones adicionales y especiales al personal) necesarios para la operación del Pp.

El programa recibe recursos del Fondo Estatal de Fortalecimiento Municipal (FEFOM), en ese caso y de acuerdo con el manual de la SHCP la modalidad presupuestal de este fondo se refiere a: Proyectos de inversión sujetos a registro en la Cartera que integra y administra el área competente en la materia y se clasifica con la letra "K". De acuerdo con datos que obran en la *Ficha Técnica 2020.106.1.01.2* mediante el FEFOM 2020 se fortaleció la inversión municipal con base en el financiamiento del mantenimiento y la rehabilitación (adquisición de materiales eléctricos) del alumbrado público municipal (1,576 luminarias).

g) Complementariedades, similitudes y duplicidades

14. ¿En la estructura programática de la APF vigente, se identifican Pp que sean similares, se complementen o se dupliquen con el Pp evaluado?

- No procede valoración cuantitativa.

De acuerdo con el documento *Estructura Programática para emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos (2020)* de la Secretaría de Hacienda de Crédito Público, presentación a la H. Cámara de Diputados en cumplimiento al artículo 42, fracción II de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria de junio de 2019, las similitudes que presenta la estructura programática de la APF con la estructura programática la que adscribe el Pp municipal son inexistentes en tanto son diferentes denominaciones:

Similitudes	Duplicidades
Ninguna	Ninguna
Pp municipal	Pp de la APF
Alumbrado público	Energía (Pp de la CFE) Todos diferentes en denominación y tipo de actividad que realizan al Pp municipal

En cuanto a Pp, se encuentran los siguientes hallazgos:

Programas presupuestarios complementarios	
Denominación de los Programas presupuestarios	Actividad institucional
E561 Operación y mantenimiento de las centrales generadoras de energía eléctrica	Generación de Energía Eléctrica
K001 Proyectos de infraestructura económica de electricidad	Generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica
K044 Proyectos de infraestructura económica de electricidad (Pidiregas)	Generación, transmisión y distribución de energía eléctrica
E580 Operación y mantenimiento de la infraestructura del proceso de distribución de energía eléctrica	Distribución de energía eléctrica
E568 Dirección, coordinación y control de la operación del Sistema Eléctrico Nacional	Transmisión, transformación y control de la energía eléctrica

De acuerdo con la denominación que reciben y la actividad institucional se observa que se subscriben a la electrificación y no al alumbrado público, pero son complementan en la materia a la que pertenecen, que es la "energía". Véase **Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades**.

MÓDULO 2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

a. Instrumentos de planeación

15. ¿Existe un plan estratégico del Pp que cumpla con las siguientes características?

- a) Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial o institucional.
- b) Abarca un horizonte de al menos cinco años.
- c) Establece cuáles son los resultados que se pretenden alcanzar con la ejecución del Pp, es decir, el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores.
- d) Cuenta con indicadores del desempeño para medir los avances en el logro de sus objetivos.

Con base en los siguientes documentos presentados el *Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021* y el *Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023*, se cumplen los criterios de valoración: a, b, c y d por lo que se asigna el **Nivel 4**.

Nivel	Criterios
	El plan estratégico cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

De acuerdo con la evidencia presentada, con relación al inciso “a”, el Pp cuenta con el *Plan de Desarrollo Municipal* como Plan Estratégico para el logro de sus objetivos, este cuenta con un procedimiento documentado para su formulación establecido en el *Manual para la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021* de Secretaría de Finanzas, Subsecretaría de Planeación y Presupuesto del GEM.

Con relación al inciso “b”, debido a que el plan municipal donde está contenido el Pp es el *Plan de Desarrollo Municipal 2019.2021* el cual abarca un horizonte de tres años, se encuentra vinculado al *Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023*, es decir, con un horizonte de seis años y este plantea a su vez se vincula con el ODS 7 de la Agenda 2030.

Respecto al inciso “d” el *Plan de Desarrollo del Municipio de Toluca* enuncia el siguiente indicador entre otros para medir resultados del PDM y a su vez es el indicador con el que se mide el impacto (Fin) esperado por el Pp:

Resumen Narrativo	Indicador	Fórmula	Medios de Verificación	Supuestos
Sistemas de alumbrado público municipal. modernizados que permitan impulsar la eficiencia energética.	Tasa de variación en los índices de eficiencia energética.	$\left(\left(\frac{\text{Nivel de kw. insumidos en el suministro de energía eléctrica para alumbrado público en el año actual}}{\text{Nivel de kw. insumidos en el suministro de energía eléctrica para alumbrado público en el año anterior}} - 1 \right) * 100$	Recibos de pago de la CFE por concepto de alumbrado público.	La normatividad en materia de alumbrado conduce a la autoridad local a la instalación de luminarias ahorradoras.

En cuanto al “c”, en el Plan de Desarrollo Municipal, el Pp de alumbrado público a nivel de objetivo establece la oferta del servicio público, lo cual coincide con el objetivo central del Pp:

Plan de Desarrollo Municipal	MIR 2020
Objetivo 3.2 “Brindar servicios públicos adecuados, seguros y asequibles en todo el municipio”	“Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”

16. ¿El Plan Anual de Trabajo (PAT) de la(s) UR que operan el Pp cumple con las siguientes características?

- Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento oficial.
- Se consideran los bienes y/o servicios que se producen con el presupuesto del Pp.
- Establece metas que contribuyan al logro del objetivo central del Pp, a través de la entrega o generación de sus bienes y/o servicios.
- Se revisa y actualiza periódicamente.

De acuerdo con la evidencia presentada como lo es el *Programa Anual. Descripción del Programa Presupuestario Formato PbRM 01b y Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto Formato PbRM 02a*, se cumplen con todas las características por lo que se otorga el **Nivel 4**.

Nivel	Criterios
	El PAT cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

En lo correspondiente al inciso “a”, el *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal (2020)*, es el documento oficial que establece el procedimiento de planeación del que se deriva el PbRM 2020.

Respecto al inciso “b”, se observa que mediante los capítulos 3000 y 6000 se cubre el conjunto de actividades que producen los bienes y el servicio del Pp, como el mantenimiento del alumbrado público y la rehabilitación de luminarias.

Con relación al inciso “c” se establecen metas que contribuyan al logro del objetivo central del Pp, a través de la entrega o generación de sus bienes y/o servicios como se puede observar a continuación:

Árbol de Objetivos	PbRM 2020		
Objetivo del Pp	Objetivo	Metas	Bienes y Servicios
“Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal”.	Mejorar el servicio de alumbrado público con acciones de ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura municipal para modernizar el servicio de alumbrado	Contiene 18 metas de actividad, de las cuales 4 son relativas a proyectos, convenios, dictamen y censo; es decir, el 77.7% de las metas de actividad corresponden a bienes y servicios .	2 de las metas se refieren al servicio, el 11.1%. 12 de las metas son sobre bienes , el 66.6% del total de metas de actividad.

De acuerdo con el objetivo central del *Árbol de Objetivos*, el objetivo del Pp tiene como estrategia la de modernizar el sistema de alumbrado público municipal, estrategia que se recupera en el objetivo y las metas de actividad del PbRM 2020, estas últimas a través de la figura de bienes.

En lo relativo al inciso “d”, el PbRM 2020 es el programa operativo anual, que adicionalmente, a través del Departamento de Programación y Evaluación de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores de la Presidencia, mediante el SIPPE, cuenta con la alternativa de la reconducción justificada programática y presupuestaria, lo que lo flexibiliza en sus posibilidades de revisión y actualización periódica.

b) Generación y uso de información del desempeño

17. ¿El Pp cuenta con información del desempeño que dé cuenta de los elementos que se presentan a continuación?

- a) Su contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PDM vigente al que se vincula.
- b) El avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo.
- c) Las características de la población atendida y no atendida.
- d) Las características del tipo de bien o servicio otorgado.

Con base en los documentos: *Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021*, *MIR 2020* y *Formato PbRM-01d. Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión 2020*, se afirma que se cumple los criterios de los incisos “a” y “d”, por lo que se asigna el **Nivel 2**.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con información sobre:
2	Dos de los criterios de valoración.

Los criterios de los incisos “b” y “c”, relativos al avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo y las características de la población atendida y no atendida, no pueden ser valorados debido a que el Pp no cuenta con una población objetivo, ni atendida definida, identificada y descrita.

Con relación al inciso “a” relativo a la contribución del Pp al objetivo y/o estrategia en materia del PDM se observa lo siguientes, con base en la documentación presentada:

Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021		MIR 2020		PbRM 2020. Formato PbRM-01d
Objetivo	Estrategia	Fin	Componente	Descripción de la Meta Anual
Objetivo 3.2. Brindar servicios públicos adecuados, seguros y asequibles en todo el municipio.	Estrategia 3.2.1. Ampliar el acceso a una energía asequible y no contaminante.	Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal	Sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica instaladas.	Se pretende ampliar el número de luminarias del sistema de alumbrado público municipal en 3.45%.
				Cumplir al 100% con la instalación de luminarias ahorradoras de energía
				Sustitución efectuada de las luminarias de alumbrado público por luminarias ahorradoras .

El Pp de alumbrado público está vinculado al *Plan de Desarrollo del Municipio 2019-2021* y este contribuye al logro del objetivo y la estrategia programada en la materia, en razón de que en el PDM se estable: 1) la oferta de servicios públicos **asequibles**, mediante la estrategia particular de la ampliación de la energía **asequible** y no contaminante, mientras que en el objetivo del “Fin” del Pp se propone la eficiencia energética a partir de la **modernización** del sistema del alumbrado público municipal, misma que en parte se pretende alcanzar **mediante la instalación y sustitución de luminarias por luminarias ahorradoras**, lo cual queda asentado a nivel de componente de la *MIR 2020* y en las *metas anuales de los indicadores del PbRM 2020*; y 2) Ampliar el acceso a la

energía asequible, lo cual se vincula con la meta anual del indicador en color negro subrayado que dice: “Se pretende ampliar el número de luminarias del sistema de alumbrado público municipal en 3.45%”.

Con respecto al inciso “d” en el Formato PbRM 02a *Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto* se caracterizan las metas de actividad mediante las unidades de medida y las cantidades programadas, dando cuenta del detalle de los materiales (luminarias, postes y circuitos) que hacen posible el bien y el servicio (inspecciones y solicitudes) que se otorgan.

Además, el Pp de alumbrado público lleva a cabo el monitoreo y seguimiento de sus avances en materia de logros, a través de informes al Departamento de Programación y Evaluación de la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores de la Presidencia, que, a su vez, utiliza dos sistemas: 1) el *Sistema de Información, Planeación, Programación y Evaluación. SIPPE* con el cual, se realiza un seguimiento trimestral al PbRM o ejercicio del año fiscal; y 2) el *Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Planes de Desarrollo Municipales*, con que se hace el seguimiento a las metas del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2019-2021 y que es alimentado con el PbRM.

18. ¿La información que el Pp obtiene para el seguimiento de su desempeño cumple con las siguientes características?

- a) Es oportuna, se genera y está disponible en un momento adecuado y conveniente para su uso.
- b) Es confiable, es validada por quienes la generan, procesan e integran.
- c) Se encuentra sistematizada, actualizada y depurada³.
- d) Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.

De acuerdo con la evidencia presentada la plataforma denominada *Sistema de Información, Planeación, Programación y Evaluación. SIPPE*, genera información “oportuna”, “confiable”, “sistematizada” y “actualizada” del Pp para el seguimiento “permanente” (trimestral y anual) de su desempeño, por lo que asigna el nivel 4.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con información sobre:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respecto del inciso “a” relativo al criterio de información “oportuna” el Pp para su seguimiento cuenta con el mecanismo de consulta permanente del *Sistema Información, Planeación, Programación y Evaluación. SIPPE*., útil para la toma de decisiones en el marco de la operación del Pp. Al respecto, se recomienda hacer uso continuo del potencial de dicho sistema.

Con relación al inciso “b”, en el cual el criterio de valoración es la “confiabilidad” de la información, con base en la evidencia entregada, se puede afirmar que esta se entrega en forma electrónica e impresa. De forma electrónica, se captura mediante el SIPPE e impresa en la Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores de la Presidencia, validada mediante firmas y sello de quienes la generan, procesan e integran, siendo estos, el director general de Servicios Públicos (responsable) y el director de Alumbrado Público (procesa). De forma económica y a nivel de ante firma se recaba la validación de los jefes de los departamentos de “Mantenimiento de Alumbrado Público” y “Infraestructura”, quienes integran y procesan la información.

En los incisos “c” y “d” con base en la utilización del SIPPE, la información se ordena en forma lógica y consecutiva (sistematiza) por meta de actividad del PbRM 2020, actualizada por trimestre y depurada de acuerdo con la cantidad programada mensualmente y trimestralmente, lo que permite el seguimiento permanente de los logros anuales del Pp.

³ Se entenderá por sistematizada que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.

19. ¿El Pp utiliza información derivada de análisis externos (evaluaciones, auditorías financieras o al desempeño, estudios o informes de organizaciones externas, entre otros) bajo los siguientes criterios?

- a. De forma regular, como insumo para la toma de decisiones de corto plazo sobre el Pp.
- b. De forma institucionalizada, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial.
- c. De forma estratégica, para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y resultados del Pp.
- d. De forma consensuada, es utilizada por personas funcionarias involucradas en la operación, planeación, evaluación del Pp y a niveles superiores de toma de decisiones.

Con base en la documentación presentada, que es la *Evaluación de Desempeño 2018* y el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos* se cumple con los criterios de valoración “a”, “b”, “c” y “d”, se asigna el nivel 4.

Nivel	Criterios
	El Pp cumple con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Con relación al inciso “a” el Pp cuenta con los “Aspectos de Mejora Continua” y “Recomendaciones” de la Evaluación de Desempeño 2018, derivadas particularmente del Convenio para la Mejora del Desempeño y Resultados Gubernamentales 2018, así como con la *Evaluación de Impacto 2017*, como insumos para la toma de decisiones de corto plazo. **Se sugiere** hacer un uso de estos y generar evidencia al respecto.

Respecto del inciso “b”, de forma institucionalizada, se siguen 5 procedimientos establecidos en el documento oficial denominado “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos”, 4 corresponde al Departamento de Infraestructura: Ampliación y Modernización de la Red de Alumbrado Público, Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público, Reubicación de Postes de Alumbrado Público; y Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público; y 1 del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público: Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público.

Los incisos “c” y “d” relativos al uso **estratégico y de forma consensuada** de evaluaciones, auditorías financieras o al desempeño, estudios o informes de organizaciones externas **para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y resultados del Pp**, por personas funcionarias involucradas en la operación, planeación, evaluación del Pp y a niveles superiores de toma de decisiones, sobre estos no se presenta como evidencia, no obstante en la revisión documental realizada se observó que el PP atiende y da seguimiento a las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica (CONUEE) por lo que se dan por cumplidos ambos criterios de valoración. Sin embargo, **se recomienda** el uso de los resultados de la Evaluación de Desempeño 2018 y atender la recomendación de dicha evaluación realizando un estudio técnico robusto y especializado sobre el alumbrado público que fortalezca el diagnóstico municipal

20. Considerando los antecedentes del Pp, el estado actual de su diseño y operación, en su caso, los cambios programáticos identificados y su trayectoria de evaluación ¿qué temas relacionados con el Pp considera relevante analizar mediante evaluaciones u otros ejercicios conducidos por instancias externas a su operación?

- No procede valoración cuantitativa.

Considerando los resultados de la *Evaluación de desempeño 2018*, de los cuales se derivan los siguientes ASM y recomendaciones:

Aspectos Susceptibles de Mejora	Recomendación
“En la revisión de las Acciones ejecutadas se realizaron ejercicios desarrollados bajo la metodología del Marco Lógico (MML), desde el planteamiento del problema en sus vertientes de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, utilizando la herramienta de la planeación estratégica institucional, así como la definición del mismo en las etapas de programación, por lo que guarda congruencia en su contenido para su ejecución en los bienes y servicios públicos municipales, sin embargo se identifica un estudio esbelto en su contenido”.	“Robustecer el diagnóstico con estudios técnicos de alumbrado público desde su planteamiento del problema como en sus vertientes de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”.
“Carencia de estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejora<r el alumbrado público”	“Realizar estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público”

Se **recomienda**:

- 1) La elaboración de un diagnóstico técnico especializado y social, que incluya las poblaciones potencial, objetivo y atendida del Pp que se actualice anualmente.
- 2) La alimentación continua del censo de luminarias y su actualización periódica.
- 3) Continuar generando estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público.
- 4) La formulación de una planeación tecnológica para la modernización del Pp, que se actualice periódicamente.
- 5) El diseño de un plan estratégico de mediano plazo con proyección presupuestal para el Pp de alumbrado público.
- 6) La realización de una evaluación de diseño a la luz de la MML, particularmente de las metodologías relativas a los Árboles de Problemas y Objetivos.
- 7) La realización de una evaluación de impacto de acuerdo al objetivo del Pp, que incluya la investigación en campo, así como el conocimiento de la satisfacción del usuario.

Para lo anterior, se **sugiere** la realización de trabajo colegiado, participativo y corresponsable del personal directivo, mandos medios y operativo, a fin de recuperar el conocimiento y la experiencia existen en favor del desarrollo y crecimiento del Pp.

c) Aspectos Susceptibles de Mejora

21. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos o institucionales en los últimos tres años, ¿qué porcentaje presenta un avance conforme lo establecido en los documentos de trabajo o institucionales?

De acuerdo con los ASM emitidos por la instancia evaluadora que realizó la *Evaluación del Desempeño 2018* del Pp, y los soportes documentales presentados, al respecto, los ASM presentan un porcentaje de avance del 75%, por lo que se asigna el **nivel 4**.

Nivel	Criterios
	Porcentaje de ASM que presenta un avance conforme lo establecido:
4	De 75% a 100%

Con base en el Convenio para la Mejora del Desempeño y Resultados Gubernamentales 2018 que se derivó de la *Evaluación de Desempeño 2018* del Pp, esta cuenta con dos hallazgos o ASM:

Aspectos Susceptibles de Mejora	Recomendación
“En la revisión de las Acciones ejecutadas se realizaron ejercicios desarrollados bajo la metodología del Marco Lógico (MML), desde el planteamiento del problema en sus vertientes de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, utilizando la herramienta de la planeación estratégica institucional, así como la definición del mismo en las etapas de programación, por lo que guarda congruencia en su contenido para su ejecución en los bienes y servicios públicos municipales, sin embargo se identifica un estudio esbelto en su contenido”.	“Robustecer el diagnóstico con estudios técnicos de alumbrado público desde su planteamiento del problema como en sus vertientes de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”.
“Carencia de estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejora el alumbrado público”	“Realizar estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público”

El Pp cuenta con soporte documental denominado Estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público, donde se observa, a groso modo, una panorámica con perspectiva de largo plazo de la viabilidad técnico economía del cambio tecnológico del alumbrado público municipal, sin diversidad tecnológica. Asimismo, se presenta un Estudio Técnico Diagnostico del Alumbrado Público Municipal esbelto, sin MML con una matriz FODA con mayor especificidad contextual y social que técnica y tecnológica.

Se **recomienda** atender de los ASM, el diagnóstico del Estudio Técnico mediante su robustecimiento, profundización y especificación, así como de la matriz FODA y dar seguimiento a las recomendaciones derivadas del *Convenio para la Mejora del Desempeño y Resultados Gubernamentales 2018*, a través de la actualización periódica de los estudios, así como recuperar el capital de conocimiento que derivara de los estudios técnicos para la toma de decisiones, respecto a la planeación y operación del Pp.

22. ¿Con los ASM específicos o institucionales definidos a partir de evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes de los últimos tres años, se han logrado los resultados esperados?

- **No procede valoración cuantitativa.**

De acuerdo con los Aspectos Susceptibles de Mejora emitidos por la instancia evaluadora que realizó la “Evaluación del Desempeño 2018” el Pp, y los soportes documentales presentados, los hallazgos son dos:

1) “En la revisión de las Acciones ejecutadas se realizaron ejercicios desarrollados bajo la metodología del Marco Lógico (MML), desde el planteamiento del problema en sus vertientes de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, utilizando la herramienta de la planeación estratégica institucional, así como la definición del mismo en las etapas de programación, por lo que guarda congruencia en su contenido para su ejecución en los bienes y servicios públicos municipales, sin embargo se identifica un estudio esbelto en su contenido”.

2) “Carencia de estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público”.

Los cuales, a la fecha, presentan un porcentaje de avance del 75%, en este sentido, los estudios técnicos han sido integrados y requieren de seguimiento y actualización periódica.

23. ¿Cuáles ASM específicos o institucionales definidos en los últimos tres años no han logrado ser atendidos en los tiempos que establecen los documentos de trabajo o institucionales y cuáles son las principales causas y consecuencias del atraso?

- **No procede valoración cuantitativa.**

De acuerdo con los Aspectos Susceptibles de Mejora emitidos por la instancia evaluadora que realizó la *Evaluación del Desempeño 2018* el Pp, y los soportes documentales presentados, los hallazgos son dos, de los cuales, si bien se cuenta con la evidencia de los documentos que contienen los estudios técnico diagnóstico y alternativas tecnológicas, por un lado, para mejora del pp, también se aprecia la ausencia de la descripción detallada y profunda del planteamiento del problema del alumbrado público municipal, así como en sus vertientes de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, segmentado de acuerdo a las áreas de oportunidad municipales; y por otro, el conocimiento de alternativas tecnológicas aplicables al Pp requiere de la investigación continua, pues esta labor no se agota en un estudio, así como de una programación anual y de una planeación de mediano y largo plazo para su concreción en la realidad municipal.

A continuación, se analizan las consecuencias del atraso en la atención y seguimiento en ambos ASM:

ASM	Avance de atención	Causa	Consecuencias
1) "En la revisión de las Acciones ejecutadas se realizaron ejercicios desarrollados bajo la metodología del Marco Lógico (MML), desde el planteamiento del problema en sus vertientes de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, utilizando la herramienta de la planeación estratégica institucional, así como la definición del mismo en las etapas de programación, por lo que guarda congruencia en su contenido para su ejecución en los bienes y servicios públicos municipales, sin embargo se identifica un estudio esbelto en su contenido"	Cero	Sin evidencia	En materia de incremento de la eficiencia energía , siendo esta el Fin del Pp, es necesario partir de un diagnóstico pormenorizado técnico y social sobre el alumbrado público municipal, mismo que es necesario que se actualice continuamente, para: 1. La toma de decisiones ordinaria y estratégica entorno de la ejecución del Pp. 2. La retroalimentación de las iniciativas consecutiva en materia de eficiencia energética.
2) "Carencia de estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público"	Cero	Sin evidencia	La falta de detección continua de necesidades y alternativas tecnológicas para la ejecución del PP, genera al menos dos riesgos entorno de la modernización del alumbrado público municipal: 3. La falta de contar con una prospectiva planeada de crecimiento tecnológico (actualización de nuevas tecnologías) quede sentido a la modernización del Pp. 4. El sesgo en la modernización (tecnologizar) del Pp, en razón de las prioridades de este. Lo anterior, al no estar sistematizada la evolución y crecimiento del Pp.

MODULO 3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

24. ¿El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población potencial y objetivo que cumple con los siguientes criterios?

- Cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años.
- Considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.
- Especifica metas de cobertura anuales para el plazo que se haya definido y los criterios con los que se establecen las metas son claros.
- Con el diseño actual del Pp es posible alcanzar las metas de cobertura definidas (metas factibles).

De acuerdo con la documentación presentada para valorar los criterios a, c y d, siendo esta el “Censo de luminarias 2018” y el “PbRM 2020”, en sus formatos, se afirma que estos se cumplen y en consecuencia se asigna el **nivel 4**.

Nivel	Criterios
	La estrategia de cobertura cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Con base en la evaluación realizada hasta el ahora del Pp, si bien, este no cuenta con la identificación, descripción y cuantificación de la población potencial y objetivo, si cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de la demanda, por lo que a continuación se analizan los criterios en función de esta. En el caso del inciso “a”, la cuantificación y evolución de la demanda (población potencial y objetivo) para los últimos años (2018-2021) en el marco de la operación del Pp, se ha realizado mediante el “Censo de Luminarias 2018”, el cual se levantó en coordinación con la CFE, mismo, que debido a la contingencia derivada de la pandemia de Covid - 19 no se ha podido actualizar a la fecha, por lo que se **recomienda**, buscar mecanismos para continuar con su actualización. Véase Anexo 9. Estrategia de Cobertura.

La valoración de los criterios de los incisos “c” y “d” se aprecia mediante la programación de las metas del PbRM 2020, en el cual se especifican metas claras, es decir, entendibles, inequívocas y directas. Además, “claras” en tanto, la estructura gramatical del enunciado de la descripción de la meta no presenta ambigüedad.

“Factible” en cuanto a que se realizan con base en proyecciones sustentadas en los logros de los años anteriores, así como, de acuerdo con la entrevista aplicada a los mandos directivos y medios que operan el Pp de alumbrado público, los recursos financieros, humanos y materiales existentes para el cumplimiento de las metas han sido suficientes, esto, de acuerdo con las cantidades y plazos (en trimestres y anual) programados para tal efecto.

Sobre el inciso “b” el Pp cuenta con evidencia de tener una toma de decisiones con base en una proyección a tres años del presupuesto que requiere para atender a su población objetivo:

Capítulo según partida presupuestal	2020	2021	2022	2023
1000 Servicios personales	\$ 130,025,988.10	\$ 134,576,897.68	\$ 139,017,935.31	\$ 143,508,214.62
2000 Materiales y suministros	\$ 262,438.00	\$ 271,623.33	\$ 280,586.90	\$ 289,649.86
3000 Servicios generales	\$ 126,567,470.00	\$ 130,997,331.45	\$ 135,320,243.39	\$ 139,691,087.25
6000 Inversión pública	\$ 21,050,482.39	\$ 21,787,249.27	\$ 22,506,228.50	\$ 23,233,179.68
TOTAL	\$ 277,906,378.49	\$ 287,633,101.74	\$ 297,124,994.09	\$ 306,722,131.40

Para lo que se **recomienda** contar con un plan estratégico de mediano plazo que le de soporte programático.

25. ¿El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo, es decir, aquella que el Pp tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención?

Respuesta: Si

- **No procede valoración cuantitativa.**

En la operación del Pp de alumbrado público, tanto el personal directivo como el operativo cuenta con el “Censo de Luminarias”, como insumo para la toma de decisiones estratégicas para atender las poblaciones potencial y objetivo. La identificación de Unidades Básicas Territoriales con alumbrado público permite conocer la cobertura y en consecuencia el déficit de esta, lo cual conviene a la planeación, programación y operación del Pp. Dicho censo data de 2018 y con motivo de la pandemia del COVID-19 (de 2019-2020) no ha podido ser actualizado, al respecto se **recomienda** su actualización y mejoramiento, incorporando información precisa sobre el número de beneficiados por Unidad Territorial Básica.

MODULO 4. OPERACIÓN

a) Análisis de los procesos clave

26. Describa mediante diagramas de flujo los procesos clave en la operación del Pp, es decir, aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar los objetivos del Pp.

De acuerdo al *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos*⁴, dicha área tiene como objetivo el siguiente:

Coordinar, planear, organizar y prestar los servicios públicos en materia de alumbrado público, mantenimiento de espacios públicos, áreas verdes en vialidades y panteones administrados por el municipio, esto de manera uniforme y continua; así como operar y evaluar los servicios de limpia, recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos urbanos no peligrosos; para evitar que éstos, originen focos de infección, peligro o molestia para la ciudadanía o propagación de enfermedades.

De esta Dirección General depende la Dirección de Alumbrado Público que a su vez cuenta con el objetivo de:

Controlar y supervisar el mantenimiento, así como el mejoramiento y ampliación de la infraestructura del servicio de alumbrado público en el Municipio de Toluca.

La Dirección cuenta con los siguientes dos departamentos que cumplen con los siguientes objetivos y procedimientos:

Departamento	Objetivo	Nombre del procedimiento
Infraestructura	Proporcionar el servicio de alumbrado público en el territorio municipal, procurando que la infraestructura de éste garantice una adecuada operación del sistema.	1. Ampliación y Modernización de la Red de Alumbrado Público. 2. Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público. 3. Reubicación de Postes de Alumbrado Público. 4. Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público.
Mantenimiento y Alumbrado Público	Programar y ejecutar las acciones necesarias para dar mantenimiento e incrementar las redes e instalaciones de alumbrado público existentes.	1. Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público

En el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos*⁵ quedan establecidos los procesos que tienen a su cargo los dos departamentos. Cabe hacer mención que estos dos manuales, de organización y de procedimientos, fueron recientemente actualizados concluyéndose en abril del 2020; lo anterior para ser congruentes con la denominación de Dirección General de la anterior Dirección de Servicios Públicos, y de esta manera establecer funciones acordes al nuevo nivel y favorecer la atención de la alta carga operativa con la que cuentan la Dirección de Alumbrado Público y sus dos departamentos.

Con base al *Manual de Procedimientos*, es que se describen a continuación sus procesos clave identificando: proveedor, entrada, procesos, salida y usuario.

⁴ Ayuntamiento de Toluca (2020). *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos*, abril del 2020

⁵ Ayuntamiento de Toluca (2020). *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos*, abril del 2020

Departamento de Infraestructura

1. Ampliación y Modernización de la Red de Alumbrado Público

Atender la ampliación y la modernización del servicio de alumbrado público cuando las necesidades de la población o comunidad lo requieran.

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario
Ciudadanos	La o el Director de Alumbrado Público, junto con la o el jefe del Departamento de Infraestructura son los responsables de presentar los proyectos de ampliación y modernización de la red de alumbrado público.	El personal del Departamento de Infraestructura validará la solicitud de ampliación. La dirección de alumbrado público en coordinación con el Departamento de Infraestructura, determinarán los trabajos que deban realizarse, previo análisis técnico-económico, autorizado por la Dirección General de Servicios Públicos.	La Dirección de Alumbrado Público, dará respuesta por escrito de los trabajos de ampliación y modernización, a la o el interesado.	Solicitante del servicio

2. Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público.

Realizar el avalúo de los daños a la infraestructura del alumbrado público propiedad del Municipio de Toluca, para que sean reemplazados en tiempo y forma.

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario
Consejería Jurídica	La Dirección de Alumbrado Público recibe la solicitud, se evalúa y se turna para su atención al Departamento de Infraestructura.	El Departamento de infraestructura de alumbrado público recibe la solicitud y registra los daños, programa una visita al lugar y genera el avalúo con los costos de los daños. Y se envía el avalúo a la Dirección de alumbrado público.	La Dirección de Alumbrado Público recibe el avalúo, lo registra y elabora una nota informativa de los costos de la infraestructura dañada.	Dirección general de Servicios Públicos.

3. Reubicación de Postes de Alumbrado Público

Atender la solicitud de la ciudadanía para reubicar los postes de alumbrado público, mediante un estudio técnico-económico y que no perjudique las necesidades de la población del Municipio de Toluca.

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario
Solicitante	En la Dirección de Alumbrado Público se recibe la solicitud con un croquis de dónde se requiere el servicio y se registra para turnarlo.	El Departamento de Mantenimiento del Alumbrado Público recibe el oficio y orden de trabajo para programar la visita al lugar. Una vez que se visita el lugar se genera un reporte en el formato único de atención y se turna.	La Dirección de Alumbrado Público recibe la respuesta en el formato único de atención y se elabora un oficio de respuesta. Si procede se señala el costo de la reubicación del poste. Y se le indica al interesado que el trabajo se realiza una vez pagado el servicio en la Tesorería Municipal.	Solicitante del servicio

4. Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público

Dar el visto bueno en la infraestructura de alumbrado público que realicen los fraccionadores, cuando hagan entrega del mismo al Ayuntamiento, conjunta o separadamente con la Comisión Federal de Electricidad.

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario
Dirección General de servicios públicos, fraccionador o Dirección General de Desarrollo Urbano y obras públicas.	Se recibe la solicitud mediante escrito con expediente técnico, en la Dirección de Alumbrado Público y se revisan las memorias de cálculo tanto de instalaciones como de los equipos, para verificar el cumplimiento con la NOM	La documentación generada se pasa al Departamento de Infraestructura para que programe la visita a campo. Tanto este departamento y el personal operativo genera un reporte en Formato Único de Atención, y se verifica las memorias de cálculo que cumplan con lo instalado de manera física y se realizan las observaciones del proyecto, para determinar si procede la validación. En caso de no proceder la validación, el Departamento de infraestructura obtiene el reporte de formato único de atención y se le informa a la Dirección de Alumbrado público y una vez que lo recibe con las observaciones detectadas, se registra la información y se elabora un oficio de respuesta donde se señalan las correcciones técnicas tanto del proyecto en campo como de las memorias de cálculo correspondiente. En caso de que proceda, el Departamento de Infraestructura / personal operativo devuelve el Formato donde se reportan las actividades al Departamento de Alumbrado Público con la validación	El departamento de Alumbrado Público recibe el reporte de Formato único de atención, registra la información y elabora oficio de respuesta otorgando la validación al peticionario. Y prepara oficio de respuesta a la Dirección General de Servicios Públicos. La Dirección de Alumbrado Público envía oficio de respuesta a la a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Obras Públicas.	Solicitante del servicio

Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público

1. Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público

Atender y resolver los reportes de fallas de alumbrado público que la ciudadanía presente dentro del Municipio de Toluca con la finalidad de restablecer el servicio de alumbrado.

Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Usuario
Ciudadanos	Se recibe la petición de reparación de fallas que presente la infraestructura de alumbrado público (por llamada telefónica, red social o escrito).	Se turna al Departamento de Mantenimiento y se envía al área operativa para atención. Se recibe el documental de los servicios autorizados y emite el vale de material (para suministrarlo en el almacén). Se recibe el vale en almacén y se verifica su existencia. En caso de no contar con el material requerido, se informa al jefe en turno y se envía el informe a la Dirección de Alumbrado Público. Se deberá guardar el vale de almacén, observando la vigencia, cancelación y/o expedición en caso necesario. La Dirección de Alumbrado Público, recibe el reporte y elabora un oficio de respuesta donde indica que por el momento no se cuenta con el material solicitado. En caso de si tener el material requerido, el Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público (Almacén), lo entrega, recaba firma de recibido, archiva el vale y se registran los datos en el control de salidas de almacén. El Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público y personal operativo obtiene el material y acude al lugar indicado para realizar la reparación y se solicita	El Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público recibe el informe y valida los trabajos realizados, mediante la revisión de las órdenes de trabajo concluidas. Se captura y elabora los informes correspondientes, se emite reporte y turna a la Dirección de Alumbrado Público. La Dirección de Alumbrado Público recibe el reporte de las actividades realizadas. Si la petición fue realizada por escrito, se elabora un oficio de respuesta y lo envía a la o el interesado. El interesado recibe su oficio de respuesta y acusa de recibido en la copia de este, y la Dirección de Alumbrado Público recibe el acuse del oficio de respuesta y lo archiva para su control.	Solicitante del servicio

		el visto bueno del interesado cuando el trabajo esté concluido. Se envía el informe de la conclusión de las actividades encomendadas.		
--	--	---	--	--

En el **Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos clave** se puede observar la representación gráfica de los procedimientos y actividades, esto con base en la *Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos*⁶.

Las unidades responsables involucradas, la dirección y los dos departamentos, expresaron en un cuestionario, que no existen inconvenientes en cuanto a la ejecución de los procedimientos. Mencionaron que las áreas que intervienen en los procesos tienen una buena comunicación y esto facilita la gestión eficiente; los tiempos son establecidos por las mismas áreas y se consideran adecuados. Asimismo, opinaron que son adecuadas y suficientes las personas que participan en los procesos. Esto debido a que se tienen establecidos los procedimientos y se cuenta con el personal capacitado para llevar a cabo el análisis, la ejecución, supervisión y entrega de resultados. Por otro lado, consideran que es suficiente la información que se recaba para otorgar la atención del servicio al solicitante.

Al respecto, se puede comentar lo siguiente, si bien las unidades responsables cuentan con documentos normativos de operación actualizados donde están descritos correctamente sus procedimientos, **se recomienda**, establecer tiempos de entrega en ciertos procesos clave, así como fortalecer los mecanismos de entrada (solicitud del servicio) y de salida (conclusión del servicio); lo anterior con la finalidad de uniformar los datos que se piden al usuario en los distintos canales de atención y contar así con un mejor seguimiento de los procesos, lo que sin duda contribuirá a una mejor planeación y evaluación del programa.

⁶ Secretaría de la Función Pública (SFP). *Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos* “VII Mapeo de procesos”, páginas 18-25, disponible en: <https://www.gob.mx/sfp/documentos/guia-para-la-optimizacion-estandarizacion-y-mejora-continua-de-procesos>

b) Solicitud de bienes y/o servicios

27. ¿El Pp cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de sus bienes y/o servicios, así como las características específicas de la población solicitante?

Nivel	Criterios
2	El Pp cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de sus bienes y/o servicios, pero no las características de la población solicitante.

La instancia evaluada, aunque no alcanza a sistematizar todas las demandas, presenta una base de datos en excel que demuestra que el programa sistematiza información que **le permite conocer la demanda de sus bienes y/o servicios**. Las solicitudes aquí registradas son tomadas a partir de los **oficios de solicitud** ingresados a las áreas responsables, así como del servicio que da la **Unidad del Programa 072**. Esta Unidad registra las peticiones hechas directamente al número y recaba las que se realizan en la página del Ayuntamiento de Toluca (<https://www2.toluca.gob.mx/>), en el apartado de trámites y servicios (recuadro azul ubicado a mitad de la página principal) para ingresar al SI.TGOB **Sistema de trámites gubernamentales en línea** (<https://tramites.toluca.gob.mx/>), donde el usuario debe darse de alta para llevar a cabo una petición. Asimismo, en la misma página del Ayuntamiento, en los títulos ubicados en la parte superior, está el apartado de **Petición ciudadana de la administración pública** (<http://sistemas.toluca.gob.mx/siac/vistas/peticionCiudadana.php>), donde también se puede registrar una solicitud de servicio para el área de alumbrado público, en cualquier caso, se da un número de folio para el seguimiento. Una vez que se realizan las solicitudes por estos medios, quedan registradas en el **Sistema de Gestión** que opera la Dirección General de Servicios Públicos, el cual se encuentra mencionado en el *Manual de Procedimientos*.

En la información **que se integra en el Sistema** no se encuentran características de la población solicitante, solo se registran los datos de contacto. a continuación, se presenta la información que contiene la base de datos:

Con relación a la actividad:

Actividad	Unidad de Medida	Cantidad	Calle	Entre calles	Delegación	Col/ Subdelegación

Con relación a los datos del contacto:

Nombre	Dirección	Teléfono	Referencia

Además, en las columnas se registra:

Número (Folio, turno, oficio)	Fecha	Población beneficiada con el servicio

Por último, están las columnas que solicitan información con respecto al material aplicado:

Material aplicado	Material 1	Material 2...	Cantidad 1	Cantidad 2...	Estado del material	Orden de trabajo

En la base de datos de enero a diciembre de 2020 se registraron 24,927 solicitudes. Se observa que la mayoría de la información que se registra en dicha base se dirige a la actividad (servicio solicitado), así como a los materiales a utilizar.

Por la naturaleza del servicio público, es complicado sistematizar las peticiones que se hacen vía telefónica, por medio de la página de facebook (<https://www.facebook.com/ServPubToluca/>) de la Dirección de Servicios Públicos o vía correo electrónico e incluso el registro de ordenes de servicio que se atienden de funcionarios o conocidos.

Por lo anterior, **se recomienda** contar con un sistema automatizado en donde sean registradas las solicitudes del servicio del programa que permita contar con un mayor control y de mayor validez y confiabilidad a su seguimiento y que se utilice como fuente de información única de la demanda total. Además, se debe de recolectar información sobre las características específicas de la población solicitante para lograr el máximo beneficio en el desarrollo de los servicios incluyendo actitudes, preferencia y necesidades de quienes demandan el servicio. Cuando una entidad reconoce esta diversidad, e identifica las características, actitudes y preferencias que diferencian a sus usuarios, tiene la oportunidad de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr una participación más activa

28. ¿El Pp cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?

- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para atención.
- Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.
- Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
	Los procedimientos cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

En el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos*, se establecen los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera el programa, es decir, se encuentran documentados y se adaptan a las características de la población objetivo, aunque no se identifican y definen plazos para los procedimientos; por otra parte, si recuperan datos de contacto para la atención; presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento y son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso, por lo que se otorga el **Nivel 4**.

Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los servicios se llevan a cabo por medio de: oficio de solicitud y/o petición, formato único de atención y seguimiento (orden de trabajo), entre otros.

Departamento y Nombre del procedimiento	Documentos para recibir y dar trámite a las solicitudes	Características
Infraestructura Ampliación y Modernización de la Red de Alumbrado Público.	- Oficio de solicitud – croquis - Formato único de atención y seguimiento (orden de trabajo) - Reporte - Oficio de respuesta - Vale de almacén - Control diario de salida de almacén	Ingreso a la Dirección General de Servicios Públicos indicando el domicilio donde se requiere el servicio acompañado de un croquis de localización.
Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público.	Memorándum	La solicitud se recibe por parte de la Consejería jurídica pidiendo un Avalúo e indicando el domicilio en dónde se suscitó el incidente, acompañado del formato de vialidad y transporte, se evalúa y se turna al Departamento de Infraestructura de Alumbrado Público para su atención.
Reubicación de Postes de Alumbrado Público.	Oficio de solicitud	La Dirección de Alumbrado Público recibe solicitud de la o el interesado mediante oficio o en forma directa con su respectivo croquis, dónde se requiere el servicio, lo registra y lo turna al Departamento de Mantenimiento del Alumbrado Público.
Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público.	Oficio de solicitud	La Dirección de Alumbrado Público recibe por conducto de la Dirección General de Servicios Públicos la solicitud de la o el fraccionador mediante escrito, en forma directa o a través de la Dirección General de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, el cual

Departamento y Nombre del procedimiento	Documentos para recibir y dar trámite a las solicitudes	Características
		deberá de llevar anexo el expediente técnico.
Mantenimiento y Alumbrado Público Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público	• Oficio de petición • Llamada telefónica (a las áreas encargadas o a la Unidad 072) • Redes sociales • Página del ayuntamiento (Sistema de trámites gubernamentales en línea y Petición ciudadana de la administración pública)	La Dirección de Alumbrado Público recibe la petición para la reparación de fallas que presente la infraestructura de alumbrado público, mediante llamadas telefónicas, redes sociales y por escrito que a su vez se turnan al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público.

En los diagramas de flujo contenidos en el *Manual de Procedimientos* se menciona el área responsable/actividad y la representación gráfica de los documentos utilizados en cada momento del proceso (**Ver Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos clave**).

El medio común de entrada es el oficio de solicitud, exceptuando el procedimiento con respecto al Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público que viene de otra instancia gubernamental y el proceso se inicia a partir de un memorándum. Dicho procedimiento corresponde al Departamento de Infraestructura y cabe hacer mención que es el único que en el *Manual* identifica y define plazo en lo que se refiere a la realización del avalúo, el cual queda establecido en un término no mayor a 5 días hábiles. Por lo anterior, **se recomienda**, en tanto sea factible, definir plazos en los procedimientos para dar una mayor certeza de atención a la población y así mejorar los servicios del programa.

En el caso del procedimiento de Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público que corresponde al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público, de acuerdo con el *Manual* el inicio del proceso puede ser mediante oficio de petición, llamada telefónica (a las áreas encargadas o a la **Unidad 072**), correo electrónico o redes sociales como la **página de facebook** de la Dirección General de Servicios Públicos Toluca (<https://www.facebook.com/ServPubToluca/>). Se cuenta también con el **Sistema de trámites gubernamentales en línea** y con el de **Petición ciudadana de la administración pública**, ambos ubicados en la **página web** del Ayuntamiento de Toluca.

Asimismo, existe un formato de “Registro de petición” (RIPS) a nivel de la Dirección General de Servicios Públicos que de acuerdo con lo declarado por los operadores del programa, se utiliza para recabar las peticiones efectuadas por autoridades del Ayuntamiento o bien de otros mandos y órdenes de gobierno.

El formato de “Registro de petición” contiene la siguiente información:

Estatus		Procedencia	
Urgente		Teléfono	
Folio		Archivado	
Número de oficio		Respuesta	
Oficio/Folio/Procedencia		Dirección de atención	
Fecha de ingreso		calle	
Asunto		Entre calle y calle	
Nombre remitente		numero	
Ciudadano interesado		Código postal	
		UTB	

Al respecto se considera que el “Reporte de petición” se adapta a las características de la población objetivo, pero no identifica o define plazos de manera precisa para el procedimiento, situación que ya se comentó y que se observa desde el *Manual de procedimientos*.

Para que el programa de alumbrado público mejore su atención a la población **se recomienda** que a través de todos los medios de solicitud del servicio (oficio, vía telefónica, correo electrónico, página web, sistemas de trámites en línea, etc.) se solicite la misma información y se vaya registrando en un sistema único para un mejor seguimiento y evitar duplicidades. Asimismo, una vez que se registra la solicitud, otorgarle al usuario un plazo para darle respuesta a su petición y/o concluir el servicio, dará mayor certeza y confianza a la población.

29. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

El Pp de alumbrado público cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, son consistentes con las características de la población objetivo, están estandarizados y sistematizados y son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso por lo que se asigna el **Nivel 4**.

Nivel	Criterios
	El mecanismo de verificación cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Para verificar los procedimientos se cuenta con los documentos que a lo largo del proceso las instancias responsables van expidiendo. Con base en el *Manual de Procedimientos* los instrumentos utilizados para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios se adaptan a las características de la población objetivo ya que se refieren a los oficios de solicitud y petición que el usuario redacta. En este sentido, el procedimiento es público y accesible a la población objetivo, ya que se puede solicitar a las áreas responsables la asesoría para integrarlos e iniciar el trámite; asimismo, las indicaciones para su integración son en un lenguaje claro, sencillo y conciso (inciso a).

En el caso de las solicitudes que se realizan por medio de páginas web y redes sociales del Ayuntamiento, estos medios electrónicos se adaptan a las características de la población objetivo, son públicos y accesibles a ella en un lenguaje claro, sencillo y conciso. Lo mismo ocurre con la atención vía telefónica y correo electrónico, donde son solicitados los detalles del servicio, datos de ubicación y de contacto para el inicio del trámite. Los documentos para verificar los procedimientos se encuentran estandarizados en las áreas involucradas, la Dirección de Alumbrado Público, el Departamento de Infraestructura y el Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público (inciso b). La mayor parte de dichos documentos y medios para verificar los procedimientos de recepción, registro y trámite a las solicitudes se sistematizan, alimentan una base de datos y se encuentran disponibles en un sistema informático. Al respecto, **se recomienda** sistematizar todas las solicitudes del servicio (inciso c).

Por otro lado, se encuentran instancias internas y externas a la Dirección General de Servicios Públicos que se encargan de verificar los procedimientos. En este sentido, la Delegación Administrativa que en el *Manual de organización* se ubica como área staff de la Dirección General tiene entre sus funciones:

17. Conocer, analizar, difundir y verificar la observancia al interior de la Dirección General de Servicios Públicos los lineamientos que en materia administrativa, financiera, presupuestal y de control interno establezcan las circulares emitidas por las áreas competentes de la administración pública municipal;

Otra área staff es la Unidad del programa 072 que se encarga de:

2. Verificar telefónicamente o electrónica la atención y seguimiento de los reportes ciudadanos que se remiten a las diferentes áreas que integran la Dirección General de Servicios Públicos, procurando una respuesta en el menor tiempo posible;

De manera externa y con base en el *Código Reglamentario Municipal de Toluca*, la contraloría del Ayuntamiento tiene entre otras, las siguientes atribuciones para control y verificación del cumplimiento de las normas⁷:

I. Aplicar las normas y criterios en materia de control y evaluación;

XI. Operar el Sistema de Atención Mexiquense que administra la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México; así como, recibir denuncias por hechos presuntamente constitutivos de faltas administrativas de las o los servidores públicos municipales o de particulares por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, y en su caso turnar a la autoridad investigadora competente;

XII. Realizar auditorías y evaluaciones e informar del resultado de las mismas al Ayuntamiento;

XXVI. Realizar las acciones de control y evaluación que se consideren necesarias para verificar el cumplimiento de la normatividad;

XXVII. Programar, ordenar y realizar auditorías y revisiones de control interno a las unidades administrativas del municipio de Toluca y dar seguimiento a la atención de las recomendaciones, acciones de mejora y, en su caso, las determinadas por otras instancias de fiscalización;

XXVIII. Recibir y dar seguimiento a las sugerencias y reconocimientos que sean turnados a través del Sistema de Atención Mexiquense, en términos de las disposiciones aplicables;

Por lo anterior, existen mecanismos documentados y eslabonados para verificar que los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios se realicen de acuerdo con lo establecido en los procedimientos clave del programa. Las instancias de verificación operan con base a normatividad, cuentan con información sistematizada y son públicas y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso (inciso d).

⁷ *Código reglamentario municipal de Toluca*, pag 31 y 32, Recuperado en: <https://www2.toluca.gob.mx/wp-content/uploads/2021/03/tol-pdf-sayu-Codigo-Reglamentario-refo15-02-2021.pdf>

c) Selección de beneficiarios y/o proyectos

30. ¿El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de beneficiarios y estos cumplen con las siguientes características?

- a) Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población beneficiada.
- b) Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- c) Se encuentran estandarizados y sistematizados.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

RESPUESTA: No aplica.

Nivel	Criterios
	Los criterios de elegibilidad cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.

El programa atiende a un derecho constitucional, por lo que no existen criterios ni procedimientos documentados para seleccionar a los beneficiarios.

Dentro del marco jurídico que rige la prestación y competencia de los servicios públicos en México, se encuentra en primera instancia como fuente legal, la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, en la cual se manifiesta a través del artículo 115 en su fracción III las funciones y servicios públicos que tienen a su cargo los municipios, ubicando en el inciso b) el alumbrado público. Por lo anterior, la prestación de los servicios públicos municipales son constitucionalmente obligatorios.

Los tres órdenes de gobierno tienen la obligación de coordinarse para determinar un régimen igualitario que no obstruya la función administrativa y la dotación de servicios para los mexicanos, por lo tanto, los municipios del Estado de México deben asumir sin excepción alguna los servicios mencionados en dicho artículo para ayudar a que los Mexiquenses cuenten con condiciones dignas para desarrollarse.

En beneficio del ejercicio de planeación del Pp las áreas responsables integraron siete criterios de elegibilidad, requisitos y plazos los cuales **se recomienda** documentar, estandarizar, sistematizar y hacerlos públicos. Entre los criterios de elegibilidad destaca el hecho de que sean vecinos del municipio para que puedan recibir servicios públicos, esto con base en el *Bando Municipal del Municipio de Toluca* que menciona lo siguiente:

TÍTULO TERCERO DE LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO CAPÍTULO ÚNICO DE LOS VECINOS Y VISITANTES	Artículo 15. La población del municipio está constituida por las personas que lo habitan.
	Artículo 16. Para los efectos de este título deberá entenderse como: I. Vecinos del municipio: Las personas que residan en su territorio, en términos del artículo 60 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. II. Visitantes: Las personas que se encuentren de paso en el territorio municipal, ya sea con fines turísticos, laborales, culturales, académicos o de tránsito.
	Artículo 17. Los vecinos del municipio tienen los siguientes: I. Derechos: a. Tener acceso a los servicios públicos que presta el municipio, en los términos de las disposiciones aplicables;

31. ¿El procedimiento del Pp para la selección de los destinatarios de sus bienes y/o servicios cumplen con las siguientes características?

- a) Considera y se adapta a las características de la población objetivo.
- b) Identifica y define plazos para cada proceso, así como datos de contacto para atención.
- c) Presenta y describe los requisitos y formatos necesarios para cada proceso.
- d) Es público y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

RESPUESTA: No aplica

Nivel	Criterios
	Los procedimientos cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.

Por las razones expuestas en la pregunta anterior, no existe como tal un procedimiento para la selección de los destinatarios de los servicios.

Existen procedimientos para otorgar el servicio que: Consideran y se adapta a las características de la población objetivo; Identifican y definen datos de contacto para atención; Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada proceso y son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso; es decir, existe una operación que **se recomienda** ser tomada como base para fincar un procedimiento con respecto a la selección de los destinatarios

32. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, están documentados y cumplen con las siguientes características?

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

RESPUESTA: No aplica

Nivel	Criterios
	El mecanismo de verificación cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.

Por las razones ya expuestas, no existe un procedimiento para la selección de los destinatarios y por lo tanto no cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento.

d) Entrega de bienes y/o servicios

33. ¿El Pp cuenta con procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios, documentados y que cumplen con las siguientes características?

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para la atención al público.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para el procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
	Los procedimientos cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

En el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos*, se establecen los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios que genera el programa, es decir, se encuentran documentados, y en cuanto a las características de los procedimientos: consideran y se adaptan a las características de la población objetivo, pero no se identifican y definen plazos; por otra parte, si identifican y definen datos de contacto para atención; presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento y son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso, por lo que se otorga el **Nivel 4**.

Los procedimientos para la entrega de los servicios se llevan a cabo por medio de oficios de respuesta que se adaptan a las características de la población objetivo (inciso a):

Departamento y Nombre del procedimiento	Documentos para recibir y dar trámite a las solicitudes	Características
Infraestructura Ampliación y Modernización de la Red de Alumbrado Público.	Oficio de respuesta	• En caso de que no proceda la solicitud. • En caso de que proceda la solicitud, pero indicando que por el momento no se cuenta con el material. • Al concluir el trabajo, solicita el visto bueno del interesado y se elabora oficio de respuesta para formalizar la conclusión del trabajo.
Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público.	Nota informativa	• Como documento de entrega, elabora una nota informativa en la que señala los costos de la infraestructura de alumbrado público dañada.
Reubicación de Postes de Alumbrado Público.	Oficio de respuesta	• Se elabora oficio de respuesta; si es técnicamente procedente, se le indica al interesado que los trabajos se realizarán una vez que realice su pago en tesorería. • De igual manera, en caso de no proceder, se le envía oficio de respuesta.
Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público.	Oficio de respuesta	• Se emite oficio de respuesta dirigido al peticionario o peticionaria donde se señalen correcciones técnicas. • Se elabora oficio de respuesta al peticionario o peticionaria en donde se le otorga la validación. Se prepara también oficio de respuesta a la Dirección General de Servicios Públicos. Por su parte, la Dirección de Alumbrado Público envía oficio de respuesta a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública.

Departamento y Nombre del procedimiento	Documentos para recibir y dar trámite a las solicitudes	Características
Mantenimiento y Alumbrado Público Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público	Oficio de respuesta Formato de Orden de trabajo Reporte	• Se elabora oficio de respuesta al solicitante indicando que por el momento no se cuenta con el material solicitado. • Cuando se cuenta con el material solicitado y si la petición fue recibida por escrito, se elabora un oficio de respuesta al interesado, una vez que los trabajos fueron concluidos.

En el *Manual de Procedimientos* no se definen plazos para la entrega de los bienes y/o servicios, y como se puede observar, para documentar la entrega del servicio se utiliza el oficio de respuesta que se dirige con base a los datos de contacto que él solicitante entregó. En el caso del procedimiento para “Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público”, se realiza el oficio siempre y cuando la petición haya sido por escrito, pero internamente se cuenta con el formato de la orden de trabajo concluido y el reporte respectivo para llevar el registro y control (inciso b).

Como se ha podido observar, en el *Manual* se presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento y dicha información es pública y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso (incisos c y d). es decir, se cuenta con documentos específicos en cada uno de los procedimientos para la entrega de los servicios, solo se **recomienda** identificar y definir plazos.

34. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios del Pp, están documentados y cumplen con las siguientes características?

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
	El mecanismo de verificación cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la entrega de los servicios que ofrece, están documentados y se adaptan a las características de la población objetivo; están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento; están sistematizados ya que la mayor parte de la información se encuentra en una base de datos y son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso por lo que se le asigna el **Nivel 4**.

En el *Manual de Organización* se establecen las funciones que deben cumplir las áreas y en el *Manual de Procedimientos* se encuentran establecidos los procesos clave a cargo de cada uno de los dos departamentos, los cuales se representan en diagramas de flujo mencionando las políticas aplicables e identificando: interesado – entrada – proceso – salida- interesado.

Adicional a lo anterior, el programa desde su creación cuenta con mecanismos de supervisión y verificación, como es el caso de la MIR para establecer que los procesos cumplan con brindar el servicio de alumbrado público, ejercicio que se hace con base a una normatividad establecida, la cual siempre es perfectible al tratarse de un proceso. Cabe destacar que las auditorías, involucran temas como el programa anual, el cumplimiento de instrucciones superiores y la solventación de observaciones derivadas de evaluaciones.

Los instrumentos utilizados son los oficios de respuesta que se adaptan a las características de la población objetivo (inciso a). En este sentido, el procedimiento es público y accesible a la población objetivo, en la medida que los oficios se dirigen a los solicitantes en un lenguaje claro, sencillo y conciso (inciso d). Los documentos están estandarizados ya que son utilizados por las instancias involucradas en el procedimiento como es el control diario de salida de almacén, los reportes internos, el formato de orden de trabajo y el oficio de entrega (inciso b). Los procedimientos están sistematizados, ya que existe una base de datos disponible en un sistema informático (Sistema de gestión) que funge como apoyo para el seguimiento de los procesos y a disposición del público (inciso c y d). Dicha base en excel cuenta con el registro de las solicitudes atendidas, siendo para el 2020 un total de 6,033. Al respecto, es importante señalar que esta base no incluye todos los servicios concluidos, por lo que **se sugiere** instrumentar un proceso por medio del cual todos los servicios atendidos sean registrados en un sistema automatizado único.

Asimismo, la Delegación Administrativa tiene entre sus funciones: “Conocer, analizar, difundir y verificar la observancia al interior de la Dirección General de Servicios Públicos los lineamientos que en materia administrativa, financiera, presupuestal y de control interno establezcan las circulares emitidas por las áreas competentes de la administración pública municipal”. Y esta también la Unidad del Programa 072 que se encarga de: “Verificar telefónicamente o electrónica la atención y seguimiento de los reportes ciudadanos que se remiten a las diferentes áreas que integran la Dirección General de Servicios Públicos, procurando una respuesta en el menor tiempo posible”.

Asimismo, desde el *Código Reglamentario Municipal de Toluca* se norma la actividad de la administración pública y se establecen los mecanismos que verifican y guían los procedimientos, en este caso, destacando las funciones que tiene a su cargo la contraloría⁸:

I. Aplicar las normas y criterios en materia de control y evaluación;

XII. Realizar auditorías y evaluaciones e informar del resultado de las mismas al Ayuntamiento;

XXVI. Realizar las acciones de control y evaluación que se consideren necesarias para verificar el cumplimiento de la normatividad;

.

⁸ Gaceta Municipal (2019). *Código reglamentario municipal de Toluca*, número 22, ~~22 de julio de 2019~~, pag 31 y 32

35. ¿Qué problemas identifican la(s) UR del Pp para la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios dirigidos a la población objetivo?

Para la generación y/o entrega de los servicios dirigidos a la población objetivo, las unidades responsables del programa presupuestario mencionaron que es apropiada la coordinación entre las unidades que intervienen en el proceso, la cual se lleva de acuerdo con la normatividad. Asimismo, consideran que son adecuadas y suficientes las personas que participan en el proceso y convenientes los tiempos que tienen de ejecución. Al respecto, es de destacarse la fortaleza en la experiencia y preparación que tiene el personal que ahí labora lo que sin duda repercute en la adecuada generación de los servicios. En este sentido y para favorecer la eficiencia del programa de alumbrado público, **es recomendable** establecer tiempos en los procedimientos de generación y de entrega de tal manera que se dé una mayor certeza a la población que se atiende y esto repercuta en la satisfacción de la población.

Los operadores del programa también consideran que es suficiente y oportuna la información que se registra de los usuarios (beneficiarios del programa). Al respecto, se registran los datos del contacto, pero no se recupera información socioeconómica, por lo que **se sugiere** incorporar variables que permitan conocer mejor a la población a la que se atiende. Por otra parte, **se recomienda** recolectar la opinión de satisfacción del usuario esto con la finalidad de identificar aspectos susceptibles de mejora en los procedimientos establecidos, lo que también repercutirá en beneficio de la planeación, programación y evaluación.

Los responsables del área cuentan con bases de datos que alimentan los sistemas de información que se usan para brindar los servicios, sin embargo, no toda la información de recepción y entrega es sistematizada, lo cual dificulta el seguimiento y evaluación gubernamental al que debe responder el programa. Por lo anterior **se sugiere** establecer mecanismos para que la información de recepción y conclusión de solicitudes del servicio sea registrada en un sistema automatizado único.

Por otro lado, las unidades responsables destacaron como fortalezas la supervisión constante, el conocimiento del medio y la entrega de evidencia e informes en tiempo y forma. No obstante, también argumentaron la insuficiencia de recursos para la compra de los materiales necesarios para atender las reparaciones; asimismo indican algunas cuestiones de carácter técnico operativo que beneficiarían la operación tal como la identificación de las luminarias mediante la rotulación de folios consecutivos de las mismas. Se aprecia que las áreas responsables del programa cuentan con una alta carga operativa, lo que ha limitado una las funciones de la Dirección de Alumbrado Público como es: Planear, organizar, coordinar, desarrollar y proponer proyectos que permitan mejoras tecnológicas a través de la sustitución y mantenimiento de luminarias en las diferentes unidades territoriales básicas y delegaciones.

Al respecto, cobra relevancia la **atención al 100% de las recomendaciones** emitidas a partir de las evaluaciones externas sobre implementar estudios técnicos de alumbrado público y la realización de análisis sobre alternativas tecnológicas, así como derivar acciones de seguimiento. Los operadores comentan que es importante la unificación de políticas y criterios en materia de eficiencia, ahorro y consumo. En este sentido, en el *Manual de Organización* se establece como función del Departamento de Infraestructura: Generar, difundir e impulsar la participación de la sociedad en acciones que contribuyan a mejorar el servicio municipal de alumbrado público, función que también queda limitada por la alta carga de trabajo en las áreas.

36. ¿Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp cumplen con las siguientes características?⁹

- a) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo o institucional del Pp.

Nivel	Criterios
	Los procedimientos cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras; en su mayoría están sistematizados, difundidos públicamente y apegados al documento normativo o institucional, por lo que se asigna el **Nivel 4**.

Los *Manuales de Organización y de Procedimientos* de la Dirección General de Servicios Públicos son los documentos que norman sus funciones y procesos, por lo que los procedimientos están apegados a documento normativo (inciso d). En dichos manuales se establecen los documentos y formatos para el inicio de la solicitud, el seguimiento interno para atender las solicitudes y para la entrega y conclusión de los servicios.

Las unidades responsables de operar el Pp, la Dirección de Alumbrado Público, el Departamento de Infraestructura y el Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público, tienen estandarizadas sus acciones ya que guían sus procesos por medio de estos manuales, es decir, los procedimientos son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras (inciso b).

La información generada en la realización de los procedimientos en su mayoría se encuentra sistematizada, **sugiriendo** en este caso un mayor control y seguimiento para la efectividad del programa y la mejora de sus procesos de planeación, programación, seguimiento y evaluación.

Los documentos donde se hayan establecidos los procedimientos están difundidos públicamente en la página del *Ipomex* (<https://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/toluca.web>) para consulta de la población en general (inciso c).

⁹ Estas acciones podrían entenderse como actividades de la MIR, en caso de que aplique

37. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios y estos cumplen con las siguientes características?

- a) Permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos o institucionales del Pp.
- b) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por los operadores del Pp.

Nivel	Criterios
	El mecanismo de verificación cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Con base en las evidencias documentales es posible afirmar que el Pp Alumbrado público cuenta con mecanismos documentados que permiten verificar que los procedimientos que desarrollan las unidades ejecutoras para la atención del servicio se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos o institucionales; están estandarizados, es decir, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras; y la mayoría se encuentran sistematizados y son conocidos por los operadores del Pp por lo que se otorga el **Nivel 4**.

Los *Manuales de Organización y de Procedimientos* establecen las funciones y procesos de la Dirección General de Servicios Públicos y son atendidos por las unidades responsables del Pp, por lo que se consta que las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos e institucionales. Asimismo, el Pp Alumbrado Público cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de las acciones que desarrollan las unidades ejecutoras y que están referidos a los informes que trimestralmente se realizan sobre el avance programático presupuestal y que se pueden consultar en el Sistema de Información, Planeación, Programación y evaluación (SIPPE) (inciso a), los cuales son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras y están sistematizados (inciso b y c) y son conocidos por los operadores del programa (inciso d).

Además, como ya se ha mencionado, existen otras áreas que tienen a cargo el control, supervisión, seguimiento y evaluación de las funciones de las distintas áreas del ayuntamiento municipal para que se realicen de acuerdo a la normatividad como es el caso de la Delegación Administrativa de la Dirección General de Servicios Públicos, la Unidad 072 y la Contraloría.

Por lo anterior, solo **se recomienda** un mejor proceso de sistematización para una mayor efectividad de los mecanismos que verifican los procedimientos que generan los bienes y/o servicios

38. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo o institucional del Pp se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar los procesos en beneficio de la población objetivo?

De acuerdo con los antecedentes plasmados en el *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos*, en la administración municipal 2013-2015 existía la Dirección de Servicios Públicos y Medio Ambiente, así como el Órgano Municipal de Residuos Sólidos, los cuales se reconocen como el antecedente directo de la Dirección General de Servicios Públicos. En esta dependencia se encontraban áreas que se ocupaban de la limpia de calles, parques y avenidas y la recolección, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos. Buscando efficientar el quehacer gubernamental, se decidió reducir el tamaño de la dirección y desagregar áreas mencionadas.

Es por lo anterior que desapareció la Dirección de Medio Ambiente y Servicios Públicos y a partir del 1° de enero del 2016 se dio origen a la Dirección de Servicios Públicos con lo cual se pretendió mejorar su operación y aplicar con mayor eficiencia los recursos financieros.

En este tenor de ideas, el 1° de enero de 2019, cambia su denominación a Dirección General de Servicios Públicos, que tiene como objetivo fundamental el de “prestar los servicios públicos municipales de manera permanente, uniforme, regular y continúa, así también brindar atención veraz y oportuna sobre las necesidades de la ciudadanía para el mantenimiento y rehabilitación de las instalaciones del municipio”¹⁰.

En este contexto en abril del 2020 se publicó un nuevo *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos* que tiene como objetivo general: Coordinar, planear, organizar y prestar los servicios públicos en materia de alumbrado público, mantenimiento de espacios públicos y panteones de manera uniforme y continua; así como operar y evaluar los servicios de limpia, recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos urbanos no peligrosos; para evitar que éstos, originen focos de infección, peligro o molestia para la ciudadanía o propagación de enfermedades.

Asimismo, se publicó el *Manual de Procedimientos* que como objetivo general tiene: Integrar la información básica para guiar a la ciudadanía y a la o el servidor público, en la ejecución de las funciones operativas de la unidad administrativa, para la prestación de un servicio o la atención de un trámite en lo particular.

Con respecto al anterior *Manual de Procedimientos* emitido en agosto de 2018, se aprecian los cambios con relación a la creación de la Dirección General convirtiendo así a la anterior Subdirección de alumbrado público en Dirección y conservando los dos departamentos con sus respectivos procedimientos clave¹¹.

Es importante destacar que el *Bando Municipal*, documento normativo que rige la administración del Ayuntamiento de Toluca se modifica cada año. En el artículo 17 de este documento emitido en el 2020, se menciona que “los vecinos del municipio tienen los siguientes: I. Derechos: a. Tener acceso a los servicios públicos que presta el municipio, en los términos de las disposiciones aplicables. Y en el artículo 44 se mencionan los servicios públicos que presta el municipio ubicando en segundo lugar al alumbrado público¹².

Por otra parte, se encuentra el *Código Reglamentario Municipal* que reglamenta la actividad de la administración del municipio, documento que también se va actualizando de manera constante. Con relación al programa de alumbrado público, en la Gaceta Municipal del 18 de agosto del 2020 se adicionaron los siguientes cambios como se puede observar en el siguiente cuadro:

¹⁰ Ayuntamiento de Toluca (2020). *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos*, abril del 2020

¹¹ Ayuntamiento de Toluca (2018). *Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos*, agosto 2018

¹² Gaceta Municipal Especial (2020). *Bando Municipal Toluca 2020*, Año 02, No. 01, 5 de febrero de 2020, pag. 27 y 34

Código Municipal (Gaceta Municipal del 22 de julio del 2019)	Código Municipal (Gaceta Municipal del 18 de agosto del 2020)
CAPÍTULO SEGUNDO DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO SECCIÓN PRIMERA DE LAS DISPOSICIONES GENERALES	
Artículo 6.38. El alumbrado público es el servicio de iluminación que el municipio otorga a la comunidad, el cual se instala en calles, plazas, parques, jardines y en general en todos los lugares públicos, a través de la colocación de luminarias, infraestructura y sus elementos de control, encargándose posteriormente del mantenimiento y operación de las mismas, conforme a las disposiciones legales federales, estatales y municipales aplicables.	Artículo 6.38. El alumbrado público es el servicio de iluminación que el municipio otorga a la comunidad, el cual se instala en calles, <u>calzadas y espacios públicos tales como: plazas, parques y jardines, a través de la colocación de infraestructura, luminarias y sus elementos de control, de tal forma que coadyuve en la seguridad de los transeúntes y vehículos durante la noche. El mantenimiento y operación, será a través del uso de tecnología eficiente que consuma la menor cantidad de energía eléctrica, conforme a las disposiciones normativas federales, estatales y municipales aplicables.</u>
Artículo 6.39. Para efectos de este ordenamiento, la prestación del servicio público de alumbrado en el municipio comprende:	Artículo 6.39. Para efectos de este ordenamiento, la prestación del servicio público de alumbrado en el municipio comprende: (...) III. La instalación de <u>infraestructura, luminarias y sus elementos de control, que proporcionarán iluminación en calles, calzadas y espacios públicos;</u>
SECCIÓN TERCERA DE LOS ESTUDIOS TÉCNICOS, PROYECTOS Y OPERACIÓN	
Artículo 6.43. La realización de los estudios técnicos, la instalación y operación del alumbrado público municipal de nueva creación, corresponderá a la Dirección de Alumbrado y Mantenimiento de Espacios Públicos; cuando la magnitud y ejecución del proyecto lo amerite, se podrá contratar a particulares.	Artículo 6.43. La realización de los estudios técnicos, la instalación y operación del alumbrado público municipal de nueva creación, corresponderá a la <u>Dirección de Alumbrado Público;</u> cuando la magnitud y ejecución del proyecto lo amerite, se podrá contratar a particulares.
Artículo 6.44. Los proyectos de alumbrado público realizados por particulares que tengan que ser recibidos por el municipio, deberán apegarse a las normas técnicas y contener la documentación necesaria, previo a la autorización de las autoridades estatales y municipales en materia de desarrollo urbano, a efecto de dar el visto bueno para su entrega-recepción.	Artículo 6.44. Los proyectos de alumbrado público realizados por particulares que tengan que ser recibidos por el municipio, deberán apegarse <u>a las normas oficiales aplicables, presentar la validación de una Unidad de Verificación de Instalaciones Eléctricas, certificada por la SENER, y contener la documentación necesaria, previo a la autorización de las instancias estatales y municipales en materia de desarrollo urbano, a efecto de dar el visto bueno para la entrega-recepción.</u>
SECCIÓN SEXTA DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS O LOS USUARIOS	
Artículo 6.49. Las o los usuarios del servicio de alumbrado público tendrán las obligaciones siguientes: V. Solicitar la reubicación de los postes de alumbrado público que interfieran en su propiedad; VII. Las demás que señalen los ordenamientos de la materia.	Artículo 6.49. Las o los usuarios del servicio de alumbrado público tendrán las obligaciones siguientes: V. Solicitar la reubicación de los postes de alumbrado público <u>propiedad del Ayuntamiento que interfieran en sus inmuebles,</u> previa evaluación y pago de derechos; (...) VII. <u>Pagar los daños que resulten, derivado de su participación en accidentes viales o aquellos ocasionados intencionalmente.</u>

	VIII. <u>Abstenerse de colocar luminarios sin la autorización municipal correspondiente; y</u>
--	--

Las adiciones efectuadas en la normatividad dan respuesta a los cambios hechos en la estructura organizacional que tuvieron las dependencias encargadas del alumbrado público desde el 2016, lo que sin duda reditúa en la mejora de la operación del servicio.

Al respecto, se debe destacar que las áreas responsables dan seguimiento a la implementación de acciones de mejora regulatoria recomendadas por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) a través del Programa de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) con relación al “trámite prioritario o trámites prioritarios”, en particular lo que se refiere a la atención de las solicitudes de “Reparación de luminarias” brindando evidencias sobre la disminución de tiempos de atención de la Cédula No. 29; acciones que sin duda mejorarán los servicios toda vez que queden recuperados en los documentos procedimentales respectivos.

f) Presupuesto del Pp

39. ¿El Pp identifica y cuantifica los gastos que se realizan para generar los bienes y/o los servicios que ofrece, y cumplen con los siguientes criterios?

- Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.
- Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.
- Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.
- Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

Con base en el archivo de Excel donde se presenta el “Estado Comparativo Presupuestal de Egresos” se observa que el Pp de alumbrado público cumple con los criterios “a”, “b” y “d”.

En dicho documento se desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y por fuente de financiamiento (inciso a):

Fuente de financiamiento (ff)	ff	Capítulo de gasto	Descripción	Monto
Ramo 28. Participación de los ingresos federales	15 01 01	1000	Servicios personales	130,025,988.10
Ingresos propios del municipio	11 01 01	2000	Materiales y suministros	262,438.00
Ingresos propios del municipio	11 01 01	3000	Servicios generales	126,567,470.00
Ingresos propios del municipio	11 01 01	6000	Inversión pública	18,169,092.00
FEFOM	26 01 01	6000	Inversión pública	2,881,390.39
Total				277,906,378.49

El Pp presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo al identificar de forma mensual (de enero a diciembre) los montos presupuestados y ejercidos en el 2020 (inciso b). Con relación al inciso “c” el Pp cuenta con la estimación de gastos totales, esto, de acuerdo con el documento antes citado de “Estado Comparativo Presupuestal de Egresos”, en el cual se muestra el presupuesto ejercido con un monto de \$299,804,703.89. No obstante, no se presenta evidencia documental donde conste la estimación del gasto unitario como gastos totales con relación a la población atendida.

Respecto del inciso “d” que dice: existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega, la respuesta es **sí**, ya que: 1) El Capítulo 3000 atiende la actividad sustantiva y el principal proceso y mecanismo de intervención del PP, que es el **mantenimiento** y el Capítulo 6000 se destina a la compra de componente para la **rehabilitación**; y 2) El Capítulo 2000 atiende la adquisición de equipos menores de tecnologías de la información y comunicaciones, materiales de limpieza, de construcción, combustibles, herramientas, refacciones, accesorios e insumos; y el Capítulo 1000 provee el pago de los recursos humanos para la operación del conjunto de actividades que hacen posible la ejecución del Pp.

Por lo anterior **se sugiere** que para el Pp se estime el gasto unitario, como gastos totales/población atendida a fin de contar con información que abone a la evaluación del objetivo central del programa y su consecuente mejora (**Ver Anexo 11. Presupuesto**).

40. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del Pp y qué proporción de su presupuesto total representa cada una de las fuentes?

No procede valoración cuantitativa

Con base en el documento denominado “Estado Comparativo Presupuestal de Egresos por Mes” se observa que las fuentes de financiamiento para la operación del Pp de alumbrado público son las siguientes, según origen y monto:

Fuente	Origen	Clave		Montos aprobados	%
Ramo 28. Participación de los ingresos federales (Recurso Federales)	Gubernamental	15 01 01	1000 Servicios Personales	130,025,988.10	46.79
Ingresos propios del municipio	Ingresos propios	11 01 01	2000 Materiales y suministros 3000 Servicios generales 6000 Inversión	144,999,000.00	52.17
Fondo Estatal de Fortalecimiento Municipal. FEFOM (Recursos Estatales)	Gubernamental	26 01 01	6000 Inversión	2,881,390.39	1.04
Total				277,906,378.49	100

En el comparativo acumulado a diciembre 2020, en la columna de ejercido se registran los siguientes montos y sus respectivas fuentes de financiamiento:

Fuente de financiamiento	ff	Capítulo de gasto	Monto
Financiamiento de instituciones financieras	120101	1000	18,631,251.12
Ramo 28: Participaciones de los Ingresos Federales	150101		104,789,818.13
FORTAMUN	250102		1,440,121.71
Subtotal			124,861,190.96
Financiamiento de instituciones financieras	120101	2000	186,380.06
Subtotal			186,380.06
Ingresos Propios del Municipio	110101	3000	4,849,441.95
Financiamiento de Proveedores	120102		18,433,887.00
Fondo de Estabilización de los Ingresos de las Entidades Federativas FEIEF	150102		147,469,224.79
Subtotal			170,752,553.74
Ingresos Propios del Municipio	110101	6000	74,100.80
Financiamiento de Proveedores	120102		1,049,203.76
Recursos del Fondo Estatal de Fortalecimiento Municipal	260101		2,881,334.57
Subtotal			4,004,639.13
Gran total			299,804,703.89

Las diferencias presupuestales se refieren a los desajustes que existen entre la operación y la administración del Pp, ya que los tiempos y procesos no son consistentes entre si durante toda la ejecución del ejercicio presupuestal. En el 2020 el programa registró una reconducción de sus metas (disminución) en el segundo trimestre, argumentando la situación de pandemia que originó la disminución de actividades y del personal asistiendo a laborar; asimismo, se menciona que no fue posible disponer de los recursos necesarios para la adquisición de materiales.

g) Sistematización de la información

41 ¿Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que opera el Pp cumplen con las siguientes características?

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

De acuerdo con la información proporcionada por las áreas responsables de operar el Pp de alumbrado público, para apoyar las funciones administrativas, existe la Unidad del Programa 072 que es un área staff y tiene como objetivo: Recibir, gestionar y atender los reportes que presenta la ciudadanía a través de la vía telefónica, escrita y/o redes sociales.

Asimismo, dentro de sus funciones esta:

1. Recibir reportes de la ciudadanía vía telefónica, redes sociales, escrita o cualquier otro medio por falla de los servicios públicos que presta la Dirección General, tales como: recolección de residuos sólidos en la vía pública, mantenimiento preventivo y correctivo del alumbrado público, bacheo en calles y avenidas del municipio y saneamiento de tiraderos clandestinos;
4. Coordinar con las áreas que integran la Dirección General de Servicios Públicos, el seguimiento y atención a las solicitudes que se reciben de parte de Presidencia Municipal a través del Sistema de Gestión Municipal, Sistema de Correspondencia Administrativo y Red Integral de Sistemas Públicos¹³.

El sistema operado a partir de la Unidad 072 cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada, lo cual se refiere a las peticiones hechas a las áreas que brindan los servicios, en este caso de alumbrado público, por escrito y por los medios electrónicos ya mencionados (inciso a). En una de sus funciones la Unidad 072 tiene establecido: Realizar un reporte de manera quincenal para la Dirección General, donde se informe el estado de las solicitudes realizadas por la ciudadanía por lo que tiene establecida la periodicidad y en todo caso las fechas límites para la actualización de los valores de las variables (inciso b); asimismo, proporciona información al personal involucrado en el proceso correspondiente (inciso c). Los sistemas institucionales operados por las unidades responsables están integrados, son fuente de insumo para diversas áreas del Ayuntamiento por lo que no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas (inciso d). Cabe hacer mención que en el *Manual de Procedimientos* la Unidad del Programa 072 no queda referida en los diagramas de flujo de los procesos clave del Departamento infraestructura ni de Mantenimiento del Alumbrado Público; tal y como se encuentra en los diagramas del Departamento de recolección, transferencia y disposición final de residuos sólidos, Departamento de mantenimiento al equipamiento y mobiliario urbano y el Departamento de mantenimiento en áreas verdes en vialidades, por lo que **se sugiere** revisar ambos manuales y establecer su congruencia entre las funciones y los procedimientos. El Programa 072 no ha sufrido modificaciones en los últimos tres años; su nivel de automatización ha permitido brindar un mejor servicio a la ciudadanía, no obstante, existen áreas de mejora con respecto al nivel de información que maneja, la comunicación que tiene con las áreas y la información que brinda a la ciudadanía con respecto a los tiempos de atención de los servicios.

¹³ Ayuntamiento de Toluca (2020). *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos*, abril del 2020, pag. 21

h) *Transparencia y rendición de cuentas*

42. ¿El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de, por lo menos, los temas que a continuación se señalan?

- a) Los documentos normativos y/u operativos del Pp.
- b) La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.
- c) Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos;
- d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

Con base a las consultas realizadas en páginas de internet donde el Ayuntamiento pone a disposición información, se encuentran en línea el “Manual de Organización de la Dirección de Servicios Público”, el “Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Público”, ambos de la administración 2016-2018; la “MIR 2020”, las “Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión 2020”, así como la información financiera del presupuesto asignado y los informes del ejercicio trimestral del gasto por lo que cumple con los criterios a, b y c, por lo tanto se le asigna el nivel 3.

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

Respecto del inciso “a”, el Pp cuenta con documentos normativos y operativos que funcionan como mecanismos de transparencia como el *Manual de Organización de la Dirección de Servicios Público 2016-2018*, el cual se puede consultar en el siguiente vínculo https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo3/2016/42897/10/179984164def39e5202e70e456b64cca.pdf; en dicho manual se pueden identificar los objetivos y las funciones de las áreas responsables del programa. Así también se puede localizar el *Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos 2016-2018* https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo3/2016/42897/10/42db5183e4a2c9f105421444a9c0df40.pdf, donde se describen mediante diagramas de flujo los procesos clave a cargo de los dos departamentos: Ampliación y Modernización de la Red de Alumbrado Público, Avalúo de Daños a la Infraestructura de Alumbrado Público, Reubicación de Postes de Alumbrado Público; y Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público, procesos que corresponden al Departamento de Infraestructura; y está también el procedimiento de Atención de Fallas en el Servicio de Alumbrado Público del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público. Al respecto, **se recomienda** publicar los manuales con fecha de abril del 2020 de la Dirección General de Servicios Públicos correspondientes a la administración 2019-2021 para una adecuada consulta.

Respecto al inciso “b”, en la página del *Ipomex* se encontró el presupuesto autorizado para el ejercicio 2020 por capítulo del Ayuntamiento (https://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/TOLUCA/art_92_xxv_a/2.web); asimismo, en la página web del Ayuntamiento de Toluca en los encabezados se encuentra el apartado de *Planeación*, dando clic a la palabra “Proactiva” <https://www2.toluca.gob.mx/planeacion/>; en este espacio se pueden localizar información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto. Asimismo, en el inicio de la página del Ayuntamiento se puede ingresar al apartado de *Transparencia*. Con respecto a los informes del ejercicio trimestral del gasto del programa, para el año 2020, se localiza ahí el apartado de *Información programática* en la parte de *Estado Analítico de Egresos-Clasificación Programática* de cada uno de los cuatro trimestres donde se desglosa la información del ejercicio presupuestal por programa <https://www2.toluca.gob.mx/informacion-fiscal-toluca/>.

Respecto del inciso “c”, el Pp cuenta con una MIR y 11 indicadores para rendir cuenta de sus objetivos y resultados y se encuentra publicada en el siguiente vínculo: https://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/TOLUCA/art_92_vi_b/2.web. así como con una “Evaluación de Desempeño” realizada en 2018 financiada con recursos públicos, la cual desafortunadamente no se encuentra a disposición en la página del *Ipomex* https://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/TOLUCA/art_92_xliv_a/0.web.

Con relación al inciso “d” el Pp no pone a disposición un listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos, por lo que **se sugiere** seguir en esta línea de disposición pública de la información.

43. ¿El Pp cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica?

- a) El Pp cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información.
- b) El Pp establece mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones.
- c) El Pp promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles.
- d) El Pp fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

Con base en la evidencia presentada que es el “Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia”, el “Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos”, el “Primer Informe del Buen Gobierno” y “Segundo Informe de Gobierno. Con mejores oportunidades para tu bienestar”, se verifica el cumplimiento de los criterios valorativos de los incisos “a”, “b”, “c” y “d”, por lo que se asigna el nivel 4.

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respecto del inciso “a” el Pp atiende, sigue y documenta el procedimiento denominado “Atención a solicitudes de información a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMex)” establecido en el “Manual de Procedimientos de la Unidad de Transparencia”.

Respecto al inciso “b” el Pp no establece mecanismos de participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones de este. No obstante, se cuenta con el Programa 072 (documentado en el Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos) mediante el cual, se atienden y gestionan reportes de la ciudadanía por escrito y redes sociales, ya sea de falta o falla de servicios públicos, particularmente en 2020, se recibieron 24,927 solicitudes en materia de alumbrado público (archivo de excel: captura de enero diciembre 2020).

Con relación al inciso “c” se presenta información sobre los resultados (logros y retos) del Pp para ser incorporada al “Informe de Gobierno” anual, mismos, que en lo relativo a los años 2019 y 2020 se encuentran publicados de manera electrónica en: <https://www2.toluca.gob.mx/planeacion/>, y en forma impresa, obran en Unidad de Planeación de la Coordinación de Asesores de la Presidencia.

Respecto al inciso “d” el Pp fomenta el uso del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) y del Sistema de Solicitudes de Información (INFOEM) para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad, en 2020, recibió y atendió un total de 11 solicitudes.

Se **recomienda**, el desarrollo de un mecanismo de participación ciudadana para fomentar los principios de gobierno abierto y la accesibilidad de las autoridades a la ciudadanía, mediante la incorporación de la figura de “propuestas ciudadanas” al Programa 072.

MÓDULO 5. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

44. ¿El Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios, y cuenta con las siguientes características?

- a) Corresponden a las características de la población atendida.
- b) El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.
- c) Los resultados que arrojan son válidos y representativos.
- d) Los resultados se utilizan para mejorar la gestión del Pp.

Nivel	Criterios
	Los instrumentos cuentan con:
0	Ninguno de los criterios de valoración.

El Pp no implementa instrumentos para conocer la satisfacción de su población atendida. Al respecto, **se recomienda** establecer una pequeña encuesta que se aplique a los usuarios una vez concluido el servicio.

El instrumento utilizado debe ser sencillo y corto con preguntas claras, directas y neutras. A partir de los datos de contacto que se recaban de los usuarios, se sugiere integrar una breve encuesta de satisfacción la cual pueda ser enviada vía WhatsApp o mediante correo electrónico. Asimismo, **se sugiere** solicitar una encuesta de satisfacción realizada por externos bajo una metodología que garantice que la información recabada es válida y representativa, con base en el método de muestreo y el levantamiento de la información en campo.

La encuesta de satisfacción es un instrumento para recabar la percepción que el cliente o usuario tiene acerca del producto o servicio que oferta la organización. Se define como un instrumento de medición en el que se plantea la posibilidad de que todos o parte significativa y representativa de los “clientes o usuarios” actuales se exprese, ya sea de forma verbal (vía telefónica, cara a cara) o por escrito y en forma anónima o identificada, acerca de los distintos aspectos que integran el servicio que les otorga y/o de los productos que les vende una empresa (GF, 2010)¹⁴.

Los datos recabados por medio de una encuesta de satisfacción deben contar con un procedimiento interno para que sus resultados se utilicen en la mejora de la operación del Pp.

¹⁴ Gobierno Federal (GF) (2010). *Sistema Internet de la Presidencia. Encuestas de Satisfacción*. Recuperado el 17 de diciembre del 2010, En <http://www.sip.gob.mx/experiencia-de-usuario/116-experiencia-de-usuario-encuesta>

MÓDULO 6. MEDICIÓN DE RESULTADOS

45. ¿Por qué medios el Pp documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores?

- a) A partir del reporte de indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño (MIR, FID, otro).
- b) A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones al Pp, sin considerar impacto.
- c) A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestran los efectos de programas similares.
- d) A partir de los hallazgos de evaluaciones de impacto al Pp.

No procede valoración cuantitativa

A través de los documentos oficiales otorgados por la Dirección General de Servicios Públicos del Ayuntamiento de Toluca, así como por la Dirección de Alumbrado Público y sus respectivos Departamentos, fue posible constatar que el programa de alumbrado público documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores.

Para documentar los avances, el programa lo hace a partir del reporte de indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño (MIR, FID, otro) (inciso a), para ello se cuenta con el formato de seguimiento trimestral llamado *Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2020 de Gestión o Estratégicos*, donde se registran los avances de los indicadores establecidos en la MIR. De manera particular, en el formato denominado PbRM08b que presenta el comportamiento de las variables durante el cuarto trimestre y el acumulado anual, se establece el avance alcanzado en relación con los indicadores establecidos en la MIR:

Objetivo o resumen narrativo	Nombre del indicador / Fórmula	UM	Programado anual	Alcanzado	%
Fin Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal.	Tasa de variación porcentual de los índices de eficiencia energética. ((Nivel de kW. insumidos en el suministro de energía eléctrica para alumbrado público en el año actual / nivel de kW. insumidos en el suministro de energía eléctrica para alumbrado público en el año anterior) - 1) *100	kW	4.08	4.08	100
Propósito Las luminarias del servicio de alumbrado público se brindan visibilidad nocturna a las comunidades y público en general.	Tasa de variación porcentual en las luminarias del servicio de alumbrado público. ((Luminarias del servicio de alumbrado público en el año actual / luminarias del servicio de alumbrado público en el año anterior)-1) *100.	Luminaria	3.45	3.45	100
Componente Mantenimiento del equipamiento de la	Porcentaje de mantenimiento realizado al equipamiento de la	Mantenimiento	11,000	12,720	115.64

Objetivo o resumen narrativo	Nombre del indicador / Fórmula	UM	Programado anual	Alcanzado	%
infraestructura de alumbrado público, realizado.	infraestructura de alumbrado público (Mantenimiento del equipamiento de la infraestructura de alumbrado realizado/mantenimiento del equipamiento de la infraestructura de alumbrado programado) *100.				
Componentes Instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público, gestionadas.	Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público. (Instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público realizado/instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público realizado) *100.	Luminaria	500	469	93.80
Actividades Identificación de las fallas en el sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje en las fallas del sistema de alumbrado público municipal. (Fallas en el sistema de alumbrado público municipal / fallas en el sistema de alumbrado público municipal) *100.	Reporte	20,910	19,801	94.70
Actividades Gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje en la gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal. (Gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal/gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal) *100.	Gestión	2	2	100
Actividades Mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje en el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal. (Mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal /mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal) *100.	Mantenimiento	12,250	13,972	114.06
Actividades Elaboración de los proyectos para la	Porcentual en la elaboración de proyectos para la sustitución de las luminarias	Proyecto	1	1	100

Objetivo o resumen narrativo	Nombre del indicador / Fórmula	UM	Programado anual	Alcanzado	%
sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	de alumbrado público municipal. (Proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal elaborados /proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal programados) *100.				
Actividades Atención a las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica. CONUEE de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Porcentaje de las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la CONUEE de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal (Recomendaciones atendidas contenidas en el dictamen técnico de la CONUEE sobre el proyecto para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal / Total de recomendaciones atendidas contenidas en el dictamen técnico de la CONUEE sobre el proyecto para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal) *100	Dictamen	1	1	100
Actividades Celebración de convenios con la CONUEE y la CFE para la, sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Porcentaje en la celebración de convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal. (Convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal instrumentados / Convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal gestionados) * 100)	Convenio	1	1	100
Actividades Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Porcentual en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal. (Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal actual/sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal) *100.	Luminaria	2,000	566	28.38

Por otro lado, los avances de los programas presupuestarios en este caso de alumbrado público, cuentan con evidencias que se entregan para ser reportados en los informes institucionales anuales. Así, en el Segundo Informe del estado que guarda la administración pública municipal y de las labores realizadas durante el ejercicio 2020¹⁵ en el apartado del Pilar Territorial: Municipio Ordenado, Sustentable y Resiliente, en el subapartado 3.2.1. Electrificación y alumbrado Público, se reportó lo siguiente:

“Con el propósito de coadyuvar con la seguridad de la población toluqueña, conseguimos el restablecimiento de 17 mil 616 luminarias que se encontraban fuera de servicio: dimos mantenimiento a 12 mil 216; rehabilitamos 5 mil 400; sustituimos mil 782 e instalamos 449 en zonas que carecían del servicio; asimismo, restituimos 217 circuitos y dimos mantenimiento a 783 más, con estas acciones, alcanzamos a 416 mil 490 habitantes del municipio”.

Con relación a los hallazgos de estudios o evaluaciones al Pp, sin considerar impacto; o bien evaluaciones nacionales o internacionales que muestran los efectos de programas similares (inciso b y c), las dependencias involucradas presentaron una evaluación titulada *Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto*, dicha evaluación se llevó a cabo para el año 2017 y en primera instancia llevó a cabo una revisión preliminar del contexto jurídico-administrativo de los procesos llevados a cabo para operar el Pp de alumbrado público; de esta manera se evaluó el desempeño del ente gubernamental, lo que sin duda favoreció al logro del objetivo del programa y contribuyó a los objetivos superiores.

Por otro lado, lo que correspondió a la *Evaluación de Impacto* (inciso d), en el *Formato para la difusión de los resultados de evaluaciones* se presenta la siguiente información¹⁶:

Breve descripción de las conclusiones de la evaluación	
El servicio de electrificación sufre cambios considerables en las líneas de abastecimiento, debido al constante crecimiento de la población. Creando problemas como la variación de voltaje en las líneas y pérdidas económicas para la dependencia correspondiente. El servicio de alumbrado público registra un censo compartido por CFE en redes primarias y secundarias presenta irregularidades debido a la mala condición de la red eléctrica que depende de CFE; en lo que se refiere a mantenimiento y sustitución de postes y tipo de material (Aluminio vs Cobre), se dificulta en la temporada de lluvias; sin embargo, se logró la sustitución de materiales de aislamiento y herrajes, la sustitución de lámparas de sodio por lámparas Led. Actualmente cubre el 97% del servicio de alumbrado público en la demarcación territorial, se estima que a finales de 2018 estará cubriendo el 100%, en virtud de que se desarrollan los trabajos de electrificaciones acompañadas de alumbrado público	

A partir de la *Evaluación de Impacto* es que se firma el Convenio para la Mejora del Desempeño y Resultados Gubernamentales en el mes de octubre del 2018, donde se estableció lo siguiente¹⁷:

No	Hallazgo/Aspecto susceptibles de mejora	Recomendación	Actividad comprometida
1	En la revisión de las Acciones ejecutadas se realizaron ejercicios desarrollados bajo la Metodología del Marco Lógico (MML), desde el planteamiento del problema en sus vertientes de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas,	Robustecer el diagnóstico con estudios técnicos de alumbrado público desde su planteamiento del problema como sus vertientes Fortalezas, Oportunidades, Debilidades Amenazas.	Implementar estudios técnicos de alumbrado público desde el diagnóstico, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas, así como su planteamiento del problema

¹⁵ Gaceta Municipal Especial (2020). *Segundo Informe del estado que guarda la administración pública municipal y de las labores realizadas durante el ejercicio 2020*, pag. 31. Volumen siete, Año dos. H. Ayuntamiento de Toluca, 4 de diciembre de 2020

¹⁶ Evaluación de Impacto (2018). *Formato para la difusión de los resultados de evaluaciones*. 30 de julio de 2018

¹⁷ Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Estadística (2018). *Convenio para la Mejora del Desempeño y resultados Gubernamentales*. 30 de octubre del 2018.

	utilizando la herramienta de la planeación estratégica institucional, así como la definición del mismo en las etapas de programación, por lo que guarda congruencia en su contenido para su ejecución en los bienes y servicios públicos municipales, sin embargo se identifica un estudio esbelto, en su contenido.		
2	Carencia de estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público.	Realizar estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público.	Realizar un análisis sobre alternativas tecnológicas que puedan mejorar la eficiencia del alumbrado público.

El reporte de indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño institucionalizado en las áreas es adecuado y refleja los avances y logros del programa con base a sus objetivos establecidos. Lo anterior gracias a que los indicadores son relevantes, claros y monitoreables. La evaluación realizada permitió un reconocimiento de los procesos que conlleva y a partir de ello se emitieron recomendaciones para la mejora y eficacia del programa, por lo que es importante su atención al 100% y seguimiento.

Por otro lado, **se recomienda** que el programa tenga una evaluación de diseño donde puedan observarse las mejoras surgidas a partir de la evaluación de desempeño; asimismo, **se sugiere** realizar una evaluación de impacto que establezca una muestra representativa y mediante un instrumento documente el impacto y/o cambios que el programa está logrando. De acuerdo con el CONEVAL, las evaluaciones de impacto permiten medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que un programa puede tener sobre su población beneficiaria y conocer si dichos efectos son en realidad atribuibles a su intervención.

46. ¿Cuál ha sido el resultado de los indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño en cuanto al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores del Pp?

Nivel	Criterios
4	Además del criterio anterior, los indicadores que dan cuenta del logro del objetivo central y contribución a objetivos superiores del Pp son claros, relevantes y monitoreables.

De acuerdo con los indicadores establecidos en el Instrumento de Seguimiento del Desempeño y con base al formato PbRM08b *Fichas Técnicas de Seguimiento de Indicadores 2020 de Gestión o Estratégicos*, que presenta el comportamiento de las variables durante el cuarto trimestre y el acumulado anual, se observa que tanto la meta del indicador del **Fin** como la del **Propósito** alcanzaron un 100%, por lo que ambos tienen semáforo verde.

Para el caso de la meta del indicador del **primer Componente** su avance se situó en un 115% (semáforo amarillo); en el caso del **segundo Componente** se alcanzó un 93% (semáforo verde). Con relación a las **Actividades, la número 1** que se refiere al indicador: *Porcentaje en las fallas del sistema de alumbrado público municipal* para cumplir con la meta de: *Atención inmediata a las fallas reportadas del sistema de alumbrado público municipal*, la meta alcanzó un 93% de cumplimiento.

La **Actividad 2** que responde al indicador de: *Porcentaje en la gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal* para el logro de la meta anual: *Se espera que sean otorgados todos los insumos gestionados para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal durante el 2020*, la meta registró un 100% de avance.

Con respecto a la **Actividad 3**: el indicador *Porcentaje en el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal* de la meta *Durante el periodo de 2020, se espera proporcionar el 100% del mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal, con relación a lo programado para el mismo periodo*, se reportó en la meta un avance del 114.06%. Para el indicador de la **Actividad 4**: *Porcentual en la elaboración de proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal*, la meta *Se espera cumplir al 100% de los proyectos programados para el año 2020*, se logró situar en 100%.

En la **Actividad 5** que cuenta con el indicador: *Porcentaje de las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la CONUEE de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal* que responde a la meta: *Atender la totalidad de las recomendaciones emitidas por la CONUEE*, se cubrió igual al 100%.

Para la **Actividad 6** ubicada en la MIR con el indicador: *Porcentaje en la celebración de convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal* para alcanzar la meta anual de: *Realizar los convenios programados con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal*, se logró al 100%.

Con relación a la **Actividad 7** que tiene el indicador: *Porcentual en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal*, la meta *Sustitución efectuada de las luminarias de alumbrado público por luminarias ahorradoras* se situó en 28.38%.

Por lo anterior y considerando que los objetivos que guían al Pp son:

02020401 de Alumbrado público*	“Contiene el conjunto de acciones encaminadas a otorgar a la población del municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.” ¹⁸
FIN de la MIR	Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal.
Propósito de la MIR	Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general

* Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal 2020 de la Gaceta del Gobierno. Periódico Oficial de fecha 19 de noviembre de 2019”

Y que los objetivos superiores a los que busca contribuir son:

Plan de Desarrollo del Estado de México 2016-2023	3.1 Garantizar el acceso a una energía asequible y no contaminante
Plan de Desarrollo Municipal 2019-2021	Objetivo 3.2 “Brindar servicios públicos adecuados, seguros y asequibles en todo el municipio”
Agenda 2030	ODS 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna

Se puede apreciar que, los resultados de los indicadores alcanzados en el 2020 son satisfactorios ya que se encuentra en el rango de 85% a 115%, excepto el indicador de la actividad que se refiere al porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal. Asimismo, gracias a que los indicadores son claros, relevantes y monitoreables, es que se pueda dar un seguimiento a los logros del programa y su contribución a objetivos superiores.

¹⁸ De acuerdo con lo estipulado en el del “Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal Para el Ejercicio Fiscal 2020 de la Gaceta del Gobierno. Periódico Oficial de fecha 19 de noviembre de 2019”.

47. ¿Qué porcentaje de los indicadores estratégicos y de gestión del instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas?

Nivel	Criterios
	Porcentaje de indicadores con un avance satisfactorio:
4	De 75% a 100%

De acuerdo con las consideraciones que establecen los términos de referencia de esta evaluación para valorar esta pregunta, el 89% del total de los 11 indicadores estratégicos y de gestión del Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas, ya que el avance de 10 indicadores se encuentra en el rango de 85% a 115% de cumplimiento respecto de la meta programada para la fecha de corte del periodo analizado.

Por otra parte, de acuerdo con la *Guía para diseño de indicadores estratégicos de la SHCP*, el comportamiento aceptable de un indicador es menos 5 y más 15 alrededor del 100; en este caso es de considerar que tres de los indicadores deben ser revalorados para futuras planeaciones; no obstante, cuantitativamente hablando la valoración es claramente satisfactoria.

Los indicadores del Fin, Propósito y cuatro Actividades registraron un 100% de cumplimiento; en tanto el primer Componente y una actividad rebasaron el 100%; en el caso del segundo componente y la Actividad ubicada en primer término no alcanzaron el 100 pero registraron un 93 y 94% respectivamente. Solo la Actividad ubicada en último lugar: *Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal* tuvo un avance del 28%.

Objetivo o resumen narrativo	Nombre del indicador	UM	Descripción de la Meta anual	% Alcanzado
Fin Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal.	Tasa de variación porcentual de los índices de eficiencia energética.	kW	Se espera que el consumo de kW en el suministro de energía eléctrica utilizados para el alumbrado público se vea disminuido en un 4.08 % el año anterior	100
Propósito Las luminarias del servicio de alumbrado público se brindan visibilidad nocturna a las comunidades y público en general.	Tasa de variación porcentual en las luminarias del servicio de alumbrado público.	Luminaria	Se pretende ampliar el número de luminarias del sistema de alumbrado público municipal en 3.45%	100
Componente Mantenimiento del equipamiento de la infraestructura de alumbrado público, realizado.	Porcentaje de mantenimiento realizado al equipamiento de la infraestructura de alumbrado. Público	Mantenimiento	Se espera que la eficacia del mantenimiento a la infraestructura de alumbrado público sea del 100%	115.64
Componentes Instalación del sistema de luminarias ahorradoras de	Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de	Luminaria	Cumplir al 100% con la instalación de luminarias ahorradoras de energía	93.80

Objetivo o resumen narrativo	Nombre del indicador	UM	Descripción de la Meta anual	% Alcanzado
energía eléctrica en el alumbrado público, gestionadas.	energía eléctrica en el alumbrado público.			
Actividades Identificación de las fallas en el sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje en las fallas del sistema de alumbrado público municipal.	Reporte	Atención inmediata a las fallas reportadas del sistema de alumbrado público municipal	94.70
Actividades Gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje en la gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Gestión	Se espera que sean otorgados todos los insumos gestionados para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal durante el 2020	100
Actividades Mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje en el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Mantenimiento	Durante el periodo de 2020, se espera proporcionar el 100% del mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal, con relación a lo programado para el mismo periodo.	114.06
Actividades Elaboración de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Porcentual en la elaboración de proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Proyecto	Se espera cumplir al 100% de los proyectos programados para el año 2020	100
Actividades Atención a las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica. CONUEE de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Porcentaje de las recomendaciones contenidas en los dictámenes técnicos de la CONUEE de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal	Dictamen	Atender la totalidad de las recomendaciones emitidas por la CONUEE	100
Actividades Celebración de convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de	Porcentaje en la celebración de convenios con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de	Convenio	Realizar los convenios programados con la CONUEE y la CFE para la sustitución de las luminarias de	100

Objetivo o resumen narrativo	Nombre del indicador	UM	Descripción de la Meta anual	% Alcanzado
alumbrado público municipal.	alumbrado público municipal.		alumbrado público municipal	
Actividades Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Porcentual en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Luminaria	Sustitución efectuada de las luminarias de alumbrado público por luminarias ahorradoras	28.38

Lo anterior demuestra un buen nivel de cumplimiento en los indicadores, pese a la dificultad de operar en un contexto de contingencia sanitaria que obligó a las dependencias a ajustar y reducir metas (**ver Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas**).

48. ¿Las evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes que permitan identificar hallazgos relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores, cumplen con las siguientes características?

- a) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp.
- b) Se compara la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio por parte del Pp.
- c) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Pp.
- d) Los indicadores utilizados para medir el logro del objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores son relevantes, es decir, proveen información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir.

Nivel	Criterios
	Las evaluaciones, auditorías, informes o estudios cuentan con:
2	Dos de los criterios de valoración.

Las áreas responsables presentaron una evaluación denominada *Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto* donde se identifican hallazgos relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores (inciso d).

Dicha evaluación se retoma para dar respuesta a esta pregunta, ya que presenta un **Análisis general y evaluación del ejercicio fiscal de 2017 del Gobierno Municipal de Toluca Estado de México, específicamente su programa presupuestario alumbrado público**, el cual tuvo como propósito, conocer la operación del gobierno municipal, desde su marco jurídico, operación, estructura, recursos económicos y los sistemas de planeación e información en la adopción del Presupuesto con base a Resultados, su Gestión para Resultados y el Sistema de Evaluación de Desempeño, y sobre sus diversos aspectos relacionados con el cumplimiento de su misión, visión, valores, objetivos estratégicos y sus resultados.

El documento presenta un apartado titulado **Plan de Evaluación** que es el plan de trabajo donde se estableció analizar los siguientes nueve procesos:

PROCESO 1:	Determinación del marco jurídico.
PROCESO 2:	Propósito del ente gubernamental.
PROCESO 3:	Vinculación de sus planes, programas y proyectos.
PROCESO 4:	Conocimiento de la estructura y operación del ente gubernamental.
PROCESO 5:	Identificación de los principales recursos del ente gubernamental en lo general.
PROCESO 6:	Profundización en sus sistemas de medición de resultados y de rendición de cuentas.
PROCESO 7:	Determinación preliminar de los factores críticos de desempeño para generar Aspectos Susceptibles de Mejora. (ASM)
PROCESO 8:	Conocimiento del enfoque para el control de riesgos.
PROCESO 9:	Evaluación del desempeño del ente gubernamental.

Con relación a las características de esta evaluación, se aprecia que la metodología utilizada permitió identificar algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp (inciso a); en el **Proceso 2: Propósito del ente gubernamental**, apartado **2.9 Identificar la justificación por la cual los beneficios se dirigen específicamente a la población potencial**

y objetivo y si ésta fue correctamente definida, se cita un censo hecho por el municipio donde se precisan datos que demuestran el efecto de la operación del programa para beneficiar a la población:

“...total de 46,685 luminarias de alumbrado público y se logró reducir a un 19% las luminarias a base de vapor de sodio tecnología no amigable con el medio ambiente, beneficiado de manera directa a 235,326 habitantes y de manera indirecta a 512,938 con la colocación de 1,085 luminarias y la sustitución de 10,653, trabajos realizados en el periodo de gestión 2016 - 2018. Con ello, en el último año se ha logrado dar los primeros pasos para contar con un alumbrado público eficiente y amigable con el medio ambiente, donde se pretende como principal eje rector el buscar un valor para el bienestar de la población”.

A partir de la revisión de los nueve procesos, la evaluación estuvo dirigida a establecer un FODA, así como determinar Factores Críticos de Desempeño y los Indicadores de Desempeño correlativos; por lo anterior, este informe no presenta una comparación de la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio por parte del Pp; ni tampoco, una muestra que garantice la representatividad de los resultados entre los destinatarios del programa (inciso b y c).

Con respecto a si se cumple el inciso d: “Los indicadores utilizados para medir el logro del objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores son relevantes, es decir, proveen información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir”, la evaluación en el análisis del **Proceso 6: Profundización en sus sistemas de medición de resultados y de rendición de cuentas**, en el numeral: **6.2. Estudiar con profundidad la Matriz de Indicadores, determinando si los indicadores están orientados a medir el desempeño y los resultados, y si las fuentes de información que los alimenta son las adecuadas**, se menciona lo siguiente: “Sus indicadores son de prototipo general, están orientados a medir el desempeño y los resultados finales, las fuentes de información son las fidedignas, de carácter estadístico oficial y local, y acorde a la realidad”.

Adicional a lo anterior, en el numeral **6.5 Entrevistar al responsable del diseño de los Indicadores de Desempeño y comentar los criterios y métodos que consideraron y aplicaron en su elaboración**, se plasmó lo siguiente: “El responsable de la coordinación de acciones con la dependencia municipal, manifestó que se desarrolló un proceso en la aplicación de la Planeación Estratégica institucional (PE), la Metodología del Marco Lógico (MML), la integración de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y los elementos que integran el Presupuesto base Resultados (PbR), así como de los Manuales de Operación para dar cumplimiento a la Integración Presupuestal 2017.”

Esta fase de la *Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto*, fue concluida con una Evaluación preliminar del Desempeño del Ente gubernamental. En este sentido, el plan de evaluación o plan de trabajo, fue una revisión de la comprensión del contexto jurídico-administrativo de los procesos llevados a cabo para operar el Pp de alumbrado público lo que sin duda favoreció la instrumentación del programa. De esta manera, se evaluó el desempeño del ente gubernamental y posteriormente se pasó a la evaluación de impacto.

Se recomienda llevar a cabo una evaluación que incluya en su metodología la comparación “de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el servicio por parte del Pp; asimismo que la “selección de la muestra garantice la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Pp”.

49. ¿Cuáles son los principales resultados relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores reportados por las evaluaciones externas, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes del Pp?

La *Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto* del 2017 evaluó el desempeño del ente gubernamental, lo que sin duda favoreció al logro del objetivo del programa y contribuyó a los objetivos superiores. Una de las principales fortalezas de esta evaluación está en la minuciosa revisión documental que se llevó a cabo para analizar y plantear recomendaciones para la mejora en el diseño, planeación y operación del programa, destacando las cuestiones técnicas para la eficiencia energética en el alumbrado público.

Considerando que el FIN establecido en la MIR del programa presupuestario es: Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal, y que el Propósito en esta misma matriz es: Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general, ambos planteamientos congruentes para contribuir a alguno de los objetivos o estrategias del PDM y a objetivos superiores; en el *Informe diagnóstico* integrado a partir de la *Evaluación de Desempeño* se destacan algunos de los siguientes resultados para favorecer a dichos objetivos:

“En las medidas normativas implementadas para el ejercicio fiscal de 2017 en el ámbito municipal, en los hallazgos documentales y de información se identifica en los procesos de planeación para el desarrollo, la prioridad de ejecución de los proyectos de mayor impacto social por ser un municipio cuya organización territorial evoluciona a lo complejo y ejecutando estrategias y acciones para el desarrollo metropolitano.”

“En la evaluación externa, en un sondeo preliminar, la ciudadanía beneficiada directa ha expresado aceptación por la conducción de sus autoridades municipales. Sin embargo, se identifica una ciudadanía exigente con respecto a los servicios públicos, mostraron desinterés con respecto a la participación ciudadana en políticas públicas”. (pag. 63)

“Recursos Humanos...es insuficiente para atender la demanda del mantenimiento del Alumbrado Público en el territorio municipal, su capacidad representa el 85% para atender eficientemente los servicios de Alumbrado Público por el Ente gubernamental, sin embargo, sus propósitos y objetivos estratégicos se ven alcanzados con esfuerzo”. (pag. 65).

La integración de la estructura de los indicadores, permiten con objetividad medir las metas establecidas a nivel programa o proyecto según el caso, por lo que existe una correlación del alcance de las metas con los costos para alcanzarlas. *El Ente Gubernamental podría ser más eficiente, si midiera el impacto del programa con indicadores de economía*”. (pag 67)

El programa de alumbrado público es sólido en sus bases normativas y de planeación lo que permite que en la operación se logren los objetivos, tanto directos, como a los que se encuentra eslabonado el programa. No obstante, es inevitable que la realidad supere lo planeado por lo que se recomienda llevar a cabo evaluaciones externas que nutran a los procesos de planeación y programación institucional de la consistencia y congruencia gubernamental ya que siempre habrá áreas de mejora, así como de la percepción y opinión que tienen los usuarios de los bienes y/o servicios.

50. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes, o bien, se identifiquen estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares ¿estas evaluaciones cumplen con las siguientes características?

- La metodología aplicada es robusta y consistente con las características del diseño y operación del Pp y a la información disponible.
- Se compara un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contrafactual).
- Se utiliza información que permite comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Pp.
- El método de construcción de la muestra garantiza la validez y representatividad de los resultados.

Nivel	Criterios
	Las evaluaciones, informes o estudios de impacto cuentan con:
1	Uno de los criterios de valoración.

La *Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto* presenta una metodología robusta consistente con las características del diseño y operación del Pp y a la información disponible (inciso a). En su primera parte sobre el **Análisis de factibilidad para llevar a cabo la evaluación de impacto**, planteó los siguientes objetivos:

- La evaluación de impacto es un tipo particular de evaluación. A continuación, se citan algunas definiciones:
- Término que indica si el proyecto tuvo un efecto en su entorno en términos de factores económicos, técnicos, socio-culturales, institucionales y medioambientales. (OCDE, 1992)
- Es un tipo de evaluación sumativa, que se realiza al final de una intervención para determinar en qué medida se produjeron los resultados previstos. (CEPAL-ILPES, 2005)
- Trata de determinar si hubo cambios, la magnitud que tuvieron, a qué segmentos de la población objetivo afectaron, en qué medida y qué contribución realizaron los distintos componentes del proyecto al logro de sus objetivos. (Cohen y Franco, 2002).
- Medición de los cambios en el bienestar de los individuos, que pueden ser atribuidos a un programa o una política específica. (Banco Mundial, 2003).

Con respecto a la metodología, en el documento se plantea los siguiente:

Para los fines de la presente evaluación en su modalidad de Impacto, se ocupará el diseño no experimental transversal, debido a que se recolectarán datos de un tiempo determinado sin intervenir en el ambiente en que se desarrollan las tareas relacionadas con la integración de los presupuestos de egresos locales. (Hernández, 2014).

Es una investigación de método deductivo, con la técnica de investigación documental para toda la evaluación, ya que la información que se obtendrá de primera instancia es la que proporcionan los documentos base por el lado de la Formulación de programas con la metodología del marco lógico y por otro lado, los documentos locales que se refieren a la evolución de presupuesto por programas a Presupuesto base Resultados.

En seguida se presenta el plan de evaluación o plan de trabajo con una revisión preliminar de nueve procesos identificados en la operación de programas presupuestarios que arrojó un informe diagnóstico para presentar finalmente el apartado de Evaluación de Impacto, donde los apartados se dirigen a exponer las aristas legal metodológica y conceptual; retoma la planeación estratégica y la sustentabilidad, la cooperación internacional; la eficiencia energética en alumbrados públicos municipales, la metodología del marco lógico; presenta algunas recomendaciones para la mejora continua de la gestión financiera; y da las recomendaciones metodológicas para la gestión del programa.

Como se pudo apreciar en el planteamiento de la metodología, esta evaluación de impacto no consideró comparar un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contrafactual); asimismo, no se utiliza información que permita comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Pp. Finalmente no se recurrió a un método de construcción de una muestra para garantizar la validez y representatividad de los resultados.

La **principal fortaleza** en la *Evaluación de Impacto* está en la minuciosa revisión documental que se llevó a cabo para analizar y plantear recomendaciones para la mejora en el diseño, planeación y operación del programa, destacando las cuestiones técnicas para la eficiencia energética en el alumbrado público. La **debilidad** del documento es, que, al ser una evaluación de impacto, y con base a los objetivos que en ella misma se plantearon, no utilizó un instrumento para medir: los efectos, los resultados previstos, ni los cambios en la población objetivo.

Se reitera realizar una evaluación de impacto que establezca una muestra representativa, y que, mediante un instrumento documente el impacto y/o cambios que el programa está logrando. De acuerdo con el CONEVAL, las evaluaciones de impacto permiten medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que un programa puede tener sobre su población beneficiaria y conocer si dichos efectos son en realidad atribuibles a su intervención.

51. ¿Cuáles son los principales resultados de las evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes, o bien, estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares?

Nivel	Criterios
0	No se identifica evidencia sobre efectos positivos atribuibles al Pp.

El nivel queda en cero debido a que, en las consideraciones establecidos en los términos de referencia de la evaluación para responder a esta pregunta, se plantea lo siguiente: “Para la respuesta a esta pregunta, solo deberán considerarse los estudios o evaluaciones de impacto del Pp, o a programas similares cuyos hallazgos sean válidos para aproximar los efectos del Pp evaluado, **que cumplan con al menos dos de los criterios de valoración** señalados en la pregunta 50.

La evaluación de impacto realizada en 2018 no presentó las siguientes características:

1. Comparar un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contrafactual).
2. Utilizar información que permite comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Pp.
3. Un método de construcción de la muestra que garantiza la validez y representatividad de los resultados.

Por lo que la pregunta número 50 solo cumplió con un criterio de valoración.

Análisis FODA

Módulo de evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Modulo 1. Diseño b) Análisis del problema público o necesidad	1 El Pp cuenta con un documento diagnóstico que presenta el problema o necesidad pública que justifica su diseño y cumple con los criterios que establece el CONEVAL.	1-3		
	2 En el árbol de problemas existe un enunciado neutral el cual, es claro, concreto, acotado y único.		–	
	3 El Pp cuenta con una justificación teórica y empírica documentada misma que es referida en el “Bando Municipal Toluca 2021”, “En la “Evaluación de Desempeño 2018”, el “Árbol de Problemas” y los “Informe de Desempeño Anuales 2018 y 2019” de la CONUEE. Se presenta evidencia de la relación entre los problemas causa directa y el problema central identificado en el “Árbol del problema”. El Pp cuenta con evidencia de efectos positivos atribuibles a los componentes (bienes); por dos años consecutivos, 2018 y 2019, el Municipio de Toluca es uno de los 10 que la CONUEE reporta como proyecto concluido.		3 Extraer los hallazgos de tipo cualitativo y en su caso cuantitativo de la evaluación de impacto 2017, realizada en el marco de la evaluación de desempeño 2018, e incorporarlos a la planeación y programación anual del Pp. Desarrollar en el “Árbol de Problemas” los problemas causas indirectas, así como con el desarrollo de los problemas efecto de segundo orden y complementar el Árbol con apego a la MML. Mantener el posicionamiento en materia de eficiencia energética ante la CONUEE.	Corto plazo
c) Análisis de los objetivos del PP	4 El objetivo central del programa identifica el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo; es único, es decir, no se definen múltiples objetivos; Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.	4-6	4 1) Complementar el “Árbol de Objetivos” conforme a la MML, desarrollando las actividades y los fines; 2) Homologar el Objetivo central del “Árbol de Objetivos” con el Propósito de la “MIR” y 3) Hacer congruente el Problema Central del “Árbol de Problemas” con el Objetivo central del “Árbol de Objetivos” y con el Propósito de la “MIR”, esto, en el marco del objetivo del Pp. Llevar a cabo un trabajo colegiado para reestructurar, integrar y definir las herramientas (Árbol de problemas, Árbol de Objetivos y MIR) de la MML.	Corto plazo
	5 El objetivo central del Pp contribuye al cumplimiento de alguno de los objetivos o		5 Diseñar una planeación con una vinculación más directa y nutrida en el nivel de logros con base en el objetivo del PP, objetivo Agenda	Corto plazo

	estrategias que se definen en los programas que se derivan del PDM vigente		2030, el Objetivo de la MIR y el objetivo del PDM.	
	6 El Programa presupuestario a través del Sub Programa y el proyecto tiene una relación directa con el ODS 7 de la Agenda 2030, particularmente con la meta 7.3, misma que es observable a través del análisis del objetivo del Proyecto 0202040102012 y del “Fin” de la “MIR” 2020.			
d) Análisis de lo población objetivo, potencial y atendida	7	7-8	7	
e) Análisis del instrumento de seguimiento del desempeño	9 El Pp cuenta con ISD que permite obtener información de los principales procesos (actividades) recursos humanos, la adquisición de insumos, la operación, recepción, registro, supervisión, la generación y entrega de los servicios.	9-12		
	10 Los indicadores que integran el ISM del Pp son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados.		–	
	12 Las metas de los indicadores que integran el ISD del Pp, cumplen con los siguientes criterios: se establecen con base en un método de cálculo documentado; Cuentan con unidad de medida y son congruentes con el sentido del indicador; Se orientan a la mejora del desempeño; y Son factibles.		12 -	
f) Consistencia programática y normativa	La modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue, con los servicios que genera, con sus actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención	13		
g) Complementariedades, similitudes y duplicidades	En la estructura programática de la APF vigente, se identifican Pp que son complementarios con el Pp evaluado.	14		
Módulo de evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Modulo 1. Diseño	1 el Pp, de acuerdo con su función está encaminado a “...otorgar a la población del	1-3	1 Cuantificar la población potencial y objetivo, así como la elaboración de un	Corto plazo

b) Análisis del problema público o necesidad	municipio el servicio de iluminación de las vías, parques y espacios de libre circulación con el propósito de proporcionar una visibilidad adecuada para el desarrollo de las actividades.”, por lo que es importante referir la población en el diagnóstico del Programa.		estudio técnico segmentado, dándole con ello, mayor precisión al objeto de la problemática.	
	2 En el árbol de problemas el enunciado no se encuentra formulado como un hecho negativo, ni en él se identifica la población objetivo, ni se identifica un cambio sobre la misma.		2 Reelaborar el “Árbol de problemas” con base en la MML, especificando la población objetivo y 2) Integrar el problema central del árbol de problemas al FODA del Diagnóstico del PDM, así como valorar la posibilidad de integrar el resto de las problemáticas (problemas causa y problemas efecto), homologando ambos documentos.	Corto plazo
c) Análisis de los objetivos del PP	4 El Pp no identifica a la población objetivo, es decir, aquella que presenta el problema o necesidad pública y que se tiene planeado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad.	4-6	4 Llevar a cabo el análisis respectivo con base en la población municipal (910,608 habitantes) e integrar la identificación de la población.	Corto plazo
	6 El objetivo del Pp (02020401 de Alumbrado público) no tiene vínculo con el objetivo del ODS7, ni con los indicadores de la Agenda 2030, ni con el objetivo del “Propósito” de la MIR 2020		6 Realizar trabajo colegiado para revisar las alternativas de enriquecimiento del “Propósito” de la MIR. Considerar el objetivo del Programa como marco para diseñar el objetivo del “Propósito” de la “MIR”, 2) Establecer un vínculo entre el objetivo del Pp con el ODS7 de la Agenda 2030 y 3) Vincular de forma directa el objetivo del Programa con el ODS7 y con objetivo de la MIR.	Corto plazo
d) Análisis de lo población objetivo, potencial y atendida	7 No se describen las poblaciones potencial, objetivo y atendida del Pp.	7-8	7 Partir del Censo de luminarias (o red de alumbrado público) agregando la categoría “beneficiados” por Unidad Básica Territorial para identificar y describir la Población atendida . Partir de las definiciones de población potencial y objetivo establecidas en la MML para su identificación y descripción. 1) identificar y describir la población potencial y objetivo en el “Árbol de Problemas”, 2)	Corto plazo

			identificar y describir la población objetivo en el “Árbol de objetivos” y 3) identificar y describir las poblaciones objetivo, potencial y atendida en el diagnóstico del Pp, a fin de hacer congruentes y consistentes los tres instrumentos de la MML para soporte del diseño del Pp.	
	8 No se describe la población atendida		8 Agregar la categoría de población atendida en el Censo de Luminarias 2018. Establecer un procedimiento documentado, normado y sistematizado para la integración, actualización y depuración de la población atendida.	Corto plazo
e) Análisis del instrumento de seguimiento del desempeño	9 El propósito del programa, no refleja los principales procesos (actividades) del Pp, ni el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución.	9-12	9 Realizar un trabajo colegiado para la reestructuración del Propósito de la MIR.	Corto plazo
	11 Los medios de verificación de los indicadores no cumplen con algunos de los criterios para un buen seguimiento del desempeño.		11 Describir con precisión en las “Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión de los 11 indicadores el nombre del área administrativa que genera o publica la información e indican la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información.	Corto plazo
	12 El 81% de las metas cuenta con una unidad de medida congruente con el sentido del indicador y dos indicadores no. La meta de: Sustitución efectuada de las luminarias de alumbrado público por luminarias ahorradoras solo se cumplió en 28.3%.		12 Revisar el indicador que tiene como unidad de medida la palabra “reporte” cuando debe medir “fallas” y otro indicador que tiene como unidad de medida la palabra “gestión” cuando debe medir “insumos”. Revisar la planeación y programación de las metas con rezago a propósito de una reorientación oportuna.	Corto plazo
Módulo de evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Módulo 2. planeación estratégica y orientación a resultados	15 Existe un plan estratégico del Pp que es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, Abarca un horizonte de al menos cinco años; Establece cuáles son los resultados que se pretenden alcanzar y Cuenta con	15-16	15	

a) Instrumentos de planeación	indicadores del desempeño para medir los avances en el logro de sus objetivos.			
	16 El Plan Anual de Trabajo (PAT) de las UR es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, Se consideran los servicios que se producen con el presupuesto del Programa, Establece metas que contribuyan al logro del objetivo central del Pp y Se revisa y actualiza periódicamente.		16	
b) Generación y uso de información del desempeño	17 El Pp cuenta con información del desempeño que da cuenta de la contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PDM y las características del tipo de bien o servicio otorgado.	17-20	17	
	18 La información que el Pp obtiene para el seguimiento de su desempeño es oportuna, confiable, es validada por quienes la generan, procesan e integran; se encuentra sistematizada, actualizada y depurada y permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.		18	
	19 El Pp utiliza información derivada de análisis externos de forma regular, institucionalizada, de manera estratégica y consensuada.		19 Utiliz e implementar la información derivada de la Evaluación de Desempeño 2018, particularmente los datos de los estudios establecidos en el Convenio para la Mejora del Desempeño y Resultados Gubernamentales 2018, así como con la "Evaluación de Impacto 2017", como insumos para la toma de decisiones de corto plazo.	Corto plazo
	20 El Pp cuenta con la evaluación del desempeño 2018 y de Impacto 2017 lo que enriqueció y favoreció la operación con los hallazgos y recomendaciones		20 Atender al 100% e implementar las recomendaciones de las Evaluaciones realizadas en 2017 y 2018. Llevar a cabo una evaluación de diseño por una dependencia externa, en la cual se asienten las bases de la MML y de la GpR, particularmente las relativas a los Árboles de Problemas y Objetivos. Contar con una evaluación de impacto que seleccione una muestra representativa y cuente	Corto plazo

			con un instrumento que mida el cambio o impacto del programa en la población objetivo.	
Módulo de evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Módulo 2. planeación estratégica y orientación a resultados b) Generación y uso de información del desempeño	17 El Pp no cuenta con información del desempeño que dé cuenta del avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo y las características de la población atendida y no atendida, no pueden ser valorados debido a que no cuenta con la definición de una población objetivo, atendida o no atendida, identificada y descrita.	17-20	17 Con base a la MML incluir las poblaciones objetivo y atendida.	Corto plazo
	19 El Pp no ha utilizado información derivada de análisis externos de forma estratégica, para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y resultados de forma consensuada, es decir, utilizada por el personal involucrado y mandos superiores en la operación, planeación, evaluación del Programa.		19 Usar los resultados de la Evaluación de Desempeño 2018 y atender al 100% la recomendación de dicha evaluación realizando un estudio técnico sobre el alumbrado público robusto, detallado y especializado que fortalezca el diagnóstico municipal.	Corto plazo
c) Aspectos susceptibles de mejora	21 Los soportes documentales presentados por las UR dan evidencia de un 75% de avance en la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora emitidos por la instancia evaluadora que realizó la “Evaluación del Desempeño 2018”	21-23	21 Atender los Aspectos Susceptibles de Mejora y dar cumplimiento al 100% a las recomendaciones derivadas del Convenio para la Mejora del Desempeño y Resultados Gubernamentales 2018.	Corto plazo
	22 Los ASM específicos o institucionales definidos a partir de evaluaciones externas de los últimos tres años no han sido atendidos al 100% e implementados por lo que no se han logrado los resultados esperados		22 Atender e implementar a la brevedad los ASM.	Corto plazo
	23 Los ASM definidos en la evaluación de desempeño en su especificidad de impacto no han logrado ser atendidos al 100% e implementar en los tiempos que establecen los documentos de trabajo.		23 Implementar a la brevedad los ASM.	Corto plazo
Módulo de evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención

Módulo 3. Cobertura y focalización	24 El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población potencial y objetivo (Censo de Luminarias 2018 y el PbRM 2020); asimismo, especifica metas de cobertura anuales para el plazo que se haya definido y sus criterios son claros y, con el diseño actual es posible alcanzar las metas de cobertura definidas (metas factibles). Se considera el presupuesto que requiere para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.	24-25	24 Mejorar el censo de luminarias respecto a identificar a la población para una mejor evidencia de la atención a la población potencial y objetivo. Presentar en la estrategia de cobertura un plan estratégico con soporte programático para el ejercicio del presupuesto que se requiere para atender dicha población en el mediano plazo.	Corto plazo
	25 En la operación del Programa, tanto el personal directivo como el operativo que lo ejecutan cuenta con el “Censo de Luminarias 2018” para identificar a su población objetivo, aquella que el Programa tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención.		Incluir la identificación de la población para una mejor evidencia de la atención a la población potencial y objetivo.	Corto plazo
Módulo de evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Módulo 3. Cobertura y focalización	24 La estrategia de cobertura no cuenta con la identificación, descripción y cuantificación de la población potencial y objetivo.	24-25	24 Incluir la identificación y cuantificación de la población objetivo.	Corto plazo
	25 El Pp cuenta con mecanismos como el “Censo de Luminarias 2018” para identificar a su población objetivo.		Actualizar y mejorar este mecanismo incorporando la cuantificación de la población y precisando el número de beneficiados por Unidad Territorial Básica.	Corto plazo
Módulo de evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Módulo 4. Operación a) Análisis de los procesos clave	26 Las UR que operan el PP de alumbrado público cuentan con un Manual de Organización y un Manual de Procedimientos actualizados, emitidos en abril del 2020 para fundamentar su operación, en ellos se describen mediante diagramas de flujo los procedimientos clave, es decir, aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar los objetivos del Pp	26	26 Modernizar los diagramas de flujo con base en la <i>Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos</i> , emitida por la Secretaría de la Función Pública.	Mediano plazo

b) Solicitud de bienes y/o servicios	27 La instancia evaluada, aunque no alcanza a sistematizar todas las demandas, presenta una base de datos en excel que demuestra que el programa sistematiza información que le permite conocer la demanda de sus bienes y/o servicios	27-29	27 Cargar todas las solicitudes a un sistema automatizado que permita contar con un mayor control y seguimiento de las solicitudes. Uniformar y puntualizar en los procedimientos la información de contacto que debe ser solicitada en todos los medios disponibles.	Mediano plazo
	28 En el <i>Manual de Procedimientos de la DGSP</i> se establecen los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios; se adaptan a las características de la población objetivo; recuperan datos de contacto para la atención; presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento y son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.		28 Establecer plazos para la respuesta y/o conclusión del servicio una vez registrada la solicitud, para favorecer la eficiencia del programa y dar certeza al usuario.	Mediano plazo
	29 Existen mecanismos documentados y eslabonados para verificar que los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios se realicen de acuerdo con lo establecido en los procedimientos clave del programa. Las instancias de verificación operan con base a normatividad, cuentan con información sistematizada y son públicas y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.		29 Colocar en bases de datos todas las solicitudes de servicio .	Corto plazo
c) Selección de la población objetivo	30 El programa atiende a un derecho constitucional, por lo que no existen criterios ni procedimientos documentados para seleccionar a los beneficiarios.	30-32	30 Especificar como criterio de elegibilidad, para la selección de la población objetivo, el hecho de que sean vecinos del municipio para que puedan recibir servicios públicos (<i>Bando Municipal del municipio de Toluca</i>). En este sentido, cuantificar con base al número de habitantes registrados para el municipio.	_____
	31 No existe como tal un procedimiento para la selección de los destinatarios de los servicios.		31 Existe una operación en las áreas responsables que se recomienda sea tomado como base para fincar un procedimiento con respecto a la selección de los destinatarios	_____

	32 No se realiza selección de los destinatarios y por lo tanto no cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de estos.		32 Establecer los mecanismos de verificación si se fincan procedimientos de selección.	_____
d) Entrega de bienes y/o servicios	33 En el <i>Manual de Procedimientos de la DGSP</i> , se establecen los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios que genera el programa, consideran y se adaptan a las características de la población objetivo; identifican y definen datos de contacto para atención; presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento y son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.		33 Identificar y definir plazos para procedimiento que conlleven la respuesta y/ entrega del servicio.	Mediano plazo
	34 El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la entrega de los servicios, se adaptan a las características de la población objetivo; están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento; la mayor parte de la información se encuentra en bases de datos y disponible en un sistema informático y son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.		34 Instrumentar un proceso por medio del cual todas las solicitudes atendidas sean registradas en una base de datos para su mejor seguimiento.	Mediano plazo
	36 Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras; en su mayoría están sistematizados, difundidos públicamente y apegados al documento normativo o institucional		36 Lograr que todos los procedimientos para la generación de los servicios estén sistematizados.	Mediano plazo
	37 El Programa cuenta con mecanismos documentados para verificar que los procedimientos se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos o institucionales; son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras; y la mayoría se encuentran sistematizados y son conocidos por los operadores		37 -	
e) Mejora y simplificación regulatoria	38 Los documentos normativos del Pp han tenido modificaciones, es decir, se han venido	38	Continuar con la actualización de los documentos normativos y la mejora de los	Mediano plazo

	actualizando para agilizar los procesos en beneficio de la población objetivo. Se trabaja con la CONAMER para la disminución de los tiempos sobre todo en lo que se refiere a la reparación de luminarias.		procesos que favorecen la operación en beneficio de la población objetivo.	
f) Presupuesto del Pp	39 El Pp identifica y cuantifica los gastos que se realizan para generar los servicios, desglosa el presupuesto por capítulo de gasto, el cual en el 2020 ascendió a \$277,906,378.49; además identifica las fuentes de financiamiento, las cuales son tres (Ingresos propios, Ramo 28 y FEFOM); presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo; y existe coherencia entre los capítulos de gasto, las actividades que realiza y los servicios que genera.	39-40	39 Estimar el gasto unitario, como gastos totales/población atendida para contar con más elementos que fundamenten la eficiencia del programa.	Corto plazo
	40 El Pp cuenta con tres fuentes de financiamiento: ingresos propios (56.2%) Ramo 28 (46.8%) y FEFOM (1%).		40 -.	
g) Sistematización de la información	41 El Pp cuenta con el apoyo del 072, un sistema institucional que cuenta con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada; tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables; proporciona información al personal involucrado en el proceso correspondiente y no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.	41	41 Perfeccionar el registro del 072 para que todas las peticiones sean colectadas por este sistema institucional. Existen áreas de mejora con respecto al nivel de información que maneja, la comunicación que tiene con las áreas y la información que brinda a la ciudadanía con respecto a los tiempos de atención de los servicios.	Mediano plazo
h) Transparencia y rendición de cuentas	42 El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de: los documentos normativos y/u operativos del Pp; la información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto; los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos.	42-43	42 Agregar, en su caso, información sobre lista de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.	Corto plazo

	43 El Pp atiende, sigue y documenta el procedimiento denominado "Atención a solicitudes de información a través del SAIMEX; se cuenta con el Programa 072 mediante el cual, se atienden y gestionan reportes de la ciudadanía por escrito y redes sociales; se presenta información sobre los resultados (logros y retos) del Pp para ser incorporada a los informes de gobierno; el Programa fomenta el uso del SAIMEX y del INFOEM para garantizar la transparencia		Desarrollar un mecanismo de participación ciudadana para fomentar los principios de gobierno abierto y la accesibilidad de las autoridades a la ciudadanía, mediante la incorporación de la figura de "propuestas ciudadanas" al Programa 072.	Mediano plazo
Módulo de evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Módulo 4. Operación a) Análisis de los procesos clave	26 Las UR cuentan con documentos normativos de operación actualizados donde están descritos correctamente sus procedimientos y no son utilizados.	26-43	26 Establecer tiempos de entrega en ciertos procesos clave, así como fortalecer los mecanismos de entrada (solicitud del servicio) y de salida (conclusión del servicio); lo anterior con la finalidad de uniformar los datos que se piden al usuario en los distintos canales de atención y contar así con un mejor seguimiento de los procesos, lo que sin duda contribuirá a una mejor planeación y evaluación del programa.	Corto plazo
b) Solicitud de bienes y/o servicios	27 En la información que se integra en el Sistema no se encuentran características de la población solicitante, solo se registran los datos de contacto.	27-29	27 Recolectar información sobre las características específicas de la población solicitante, creando así oportunidades de ajustar sus actividades, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, obtener su retroalimentación, y/o lograr una participación más activa.	Mediano plazo
	35 El problema que identificaron las UR para la generación y/o entrega de los servicios dirigidos a la población objetivo fue lo referente a la insuficiencia de recursos para adquirir material necesario para el mantenimiento y reparaciones.		35 Revisar la suficiencia presupuestaria así como la disposición oportuna de los recursos.	Corto plazo
Módulo de evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención

Módulo 5. Percepción de la población atendida	44	44		
Módulo de evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Módulo 5. Percepción de la población atendida	44 El Pp no implementa instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto de sus servicios.	44	44 Implementar instrumentos para valorar la satisfacción de los usuarios una vez concluido el servicio. Debe ser un instrumento sencillo con preguntas claras, directas y neutras	Mediano plazo
Módulo de evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Módulo 6. Medición de resultados	45 El Programa de Alumbrado Público documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores a partir del reporte de indicadores de la MIR; a partir de hallazgos de estudios o evaluaciones ya que cuenta con una Evaluación de desempeño y de impacto.	45-51	45 Solicitar una evaluación de diseño donde puedan observarse las mejoras surgidas a partir de la evaluación del desempeño. Realizar una evaluación de impacto que establezca una muestra representativa y mediante un instrumento documente el impacto y/o cambios que el programa está logrando en su población objetivo.	Mediano plazo
	46 Los resultados de los indicadores del Pp alcanzados en el 2020 son satisfactorios ya que se encuentra en el rango de 85 a 115%, excepto el indicador de la actividad que se refiere al porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal, que reportó un avance del 28.38%.		46 Revisar las causas que originaron los rezagos para que sean atendidas y/o previstas y favorecer en la medida de lo posible la evolución de los indicadores.	Corto plazo
	47 El 89% del total de los 11 indicadores estratégicos y de gestión del ISD del Pp presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas.		47	
	48 Las áreas responsables presentaron una evaluación denominada <i>Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto</i> donde se identifican hallazgos relacionados con el objetivo central del y su contribución a objetivos superiores: la metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención y los indicadores utilizados para medir el logro del objetivo central y su contribución a objetivos		48 Solicitar evaluaciones externas con base a un diagnóstico interno donde participen los operadores del programa y se acuerden los tipos de evaluación que se requieren.	Mediano plazo

	superiores son relevantes, es decir, proveen información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir.			
	49 En la Evaluación del Desempeño se analizaron y plantearon recomendaciones para la mejora en el diseño, planeación y operación del programa, destacando las cuestiones técnicas para la eficiencia energética en el alumbrado público.			
	50 La <i>Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto</i> presenta una metodología robusta consistente con las características del diseño y operación del Programa y a la información disponibles			
Módulo de evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte atención
Módulo 6. Medición de resultados	48 La <i>Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto</i> presentada por las áreas responsables no compara la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio por parte del Pp, ni tampoco hace una selección de muestra.		Solicitar evaluaciones con fines específicos y metodologías congruentes con el tipo de programa presupuestario de servicios públicos que refiere el de Alumbrado público.	Mediano plazo
	49 Se identifica una ciudadanía exigente con respecto a los servicios públicos, mostraron desinterés con respecto a la participación ciudadana en políticas públicas Loas Recursos Humanos llegan a ser insuficientes para atender la demanda del mantenimiento del Alumbrado Público en el territorio municipal		Realizar una valoración cuantitativa y cualitativa del recurso humano con el que cuentan las UR para operar el programa a fin de mejorar y ampliar su impacto en la eficiencia del servicio. Se recomienda retomar el análisis que presenta la evaluación y atender los hallazgos y recomendaciones al 100% en cuando el diseño, planeación y operación del programa.	Corto plazo
	50 La evaluación de impacto no consideró comparar un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contrafactual); asimismo, no se utiliza información que permita comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Pp. Finalmente no se recurrió a un método de		Realizar una evaluación de impacto que establezca una muestra representativa y mediante un instrumento documente el impacto y/o cambios que el programa está logrando. De acuerdo con el CONEVAL, las evaluaciones de impacto permiten medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que un programa puede tener sobre su	Mediano plazo

	construcción de una muestra para garantizar la validez y representatividad de los resultados.		población beneficiaria y conocer si dichos efectos son en realidad atribuibles a su intervención.	
	51 La respuesta a esta pregunta no procedió debido a que la Evaluación de impacto no cumple con al menos dos criterios de valoración de la pregunta número 50			

Comparación con Evaluaciones de Consistencia y Resultados anteriores

NO APLICA

CONCLUSIONES

Las principales conclusiones derivadas del informe de evaluación de consistencia y resultados al programa presupuestal 02020401 de Alumbrado público, con el subprograma 0202040102 Alumbrado público y el proyecto 020204010201 Alumbrado público correspondiente al ejercicio 2020, se muestran en las siguientes líneas:

a) Diseño:

En cuanto al análisis del problema público o necesidad, el Pp cuenta con un **documento diagnóstico** que presente el problema o necesidad pública que justifica su diseño y cumple con los criterios que establece el CONEVAL. Con la finalidad de dimensionar mejor el problema y la planeación del programa, se recomienda cuantificar la población potencial y objetivo. **El problema o necesidad** no se encuentra formulado como un hecho negativo, ni en él se identifica la población objetivo, ni un cambio sobre la misma. Por lo que se sugiere perfeccionar la integración de los árboles de problemas. El programa está **teórica y empíricamente justificado** en virtud de que el servicio de alumbrado público es un derecho constitucional, es recuperado en la normatividad estatal y municipal, en este último caso, en el “Bando Municipal Toluca 2021”.

El objetivo central del programa identifica el cambio que el Programa busca generar en la población objetivo y corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental. Asimismo, contribuye al cumplimiento de alguno de los objetivos o estrategias que se definen en los programas que se derivan del PDM vigente. Por otra parte, a través del Sub Programa y el Proyecto tiene una relación con el ODS 7 de la *Agenda 2030*, particularmente con la meta 7.3. “De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la **eficiencia energética**”. No obstante, el objetivo central del Programa no tiene un vínculo explícito ni con el objetivo ni los indicadores.

En la planeación no se describen **las poblaciones potencial, objetivo y atendida**, por lo que, en beneficio del ejercicio de planeación y de evaluación del programa se recomienda definir y cuantificar a las poblaciones con base a la MML. **El diseño de la MIR** reúne todas las características, pero carece de especificidad: el propósito del programa no refleja los principales procesos (actividades), ni el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución; los medios de verificación de los indicadores no cumplen con algunos criterios para un buen seguimiento del desempeño. Las metas de los indicadores son adecuadas y el 81% de ellas cuenta con una unidad de medida congruente con el sentido del indicador.

La modalidad presupuestaria es consistente con el objetivo que éste persigue, con los servicios que genera, con las actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención. En la estructura programática de la APF vigente, se identifican **otros Programas que son complementarios** con el Pp evaluado por corresponder al área de “Energía”.

En general el Programa cuenta con un adecuado diseño integrado bajo la MML, por lo que es importante atender las inconsistencias que se identificaron en los árboles de problemas y objetivos, la ausencia de la definición y cuantificación de las poblaciones y mejorar el diseño de la MIR.

b) Planeación:

El Programa cuenta con un **plan estratégico y programas anuales** normativamente definidos que son producto de ejercicios de planeación institucionalizados; se establecen metas que contribuyen al logro del objetivo central y se revisan y actualizan periódicamente. La **información del desempeño**

da cuenta de la contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PDM y las características del tipo de bien o servicio otorgado; sin embargo, no cuenta con información del desempeño que muestre cambios verificables en la población objetivo y las características de la población atendida y no atendida. El Programa utiliza información derivada de análisis externos de forma regular, institucionalizada, de manera estratégica y consensuada.

Por otra parte, los **temas que se considera relevante** analizar mediante evaluaciones externas son sobre el diseño del programa, para fortalecer las bases de la MML y de la GpR, particularmente la integración de los Árboles de Problemas y Objetivos. Es conveniente además que se cuente con una evaluación de impacto que seleccione una muestra representativa y aplique un instrumento que mida el cambio o impacto del programa en la población objetivo.

Los instrumentos de planeación y medición del programa con base en sus resultados son adecuados, aquí es importante atender al 100% e implementar los ASM producto de informes, evaluaciones y estudios que contribuyan a la mejora del programa. Desafortunadamente, los ASM específicos o institucionales definidos a partir de la *evaluación externa de desempeño en su especificidad de impacto* no han podido ser atendidos al 100% por lo que no se han logrado los resultados esperados.

c) Cobertura y focalización:

Se cuenta con una estrategia de cobertura documentada y mecanismos para la atención de su población potencial y objetivo que consiste en el Censo de luminarias realizado en 2018.

d) Operación:

Cuenta con **manuales de organización y procedimientos** que describen objetivos, funciones y procesos clave; en su mayoría la **información se encuentra sistematizada**, lo que permite conocer la demanda, pero no las características de los solicitantes. Cuenta con **procedimientos y formatos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes** de apoyo y con **mecanismos para verificar** que éstos se ejecuten de acuerdo con la normatividad. El programa atiende a un derecho constitucional, por lo que no existen criterios ni procedimientos documentados para **seleccionar a los beneficiarios**. Al respecto y con la finalidad de una mejor definición y cuantificación de la población, se recomienda usar como criterio de elegibilidad el hecho de que sean vecinos del municipio para que puedan recibir los servicios públicos, esto con base en el *Bando Municipal del Municipio de Toluca*.

Existen **procedimientos para la entrega y la generación de los servicios** del programa, los cuales consideran y se adaptan a las características de la población objetivo y presentan y describen los requisitos y formatos necesarios. Dichos procedimientos integran mecanismos **para su verificación**, los cuales son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento; y en su mayor parte se encuentran sistematizados. El **problema que identificaron las UR** para la generación de los servicios fue lo referente a la insuficiencia de recursos para adquirir el material necesario para atender los trabajos de mantenimiento y reparación.

Los documentos normativos han tenido actualizaciones en 2019 y 2020 lo que ha favorecido la operación de los procesos y se atienden acciones de mejora regulatoria recomendadas por la CONAMER. El Programa contó en 2020 con un **presupuesto** de \$277,906,378.49; al respecto, se identifican tres fuentes de financiamiento: ingresos propios (56.2%) Ramo 28 (46.8%) y FEFOM (1%). Su presupuesto ejercido en ese año fue de \$299,804.703.89. Se tiene el apoyo del **Programa 072, un sistema institucional** al servicio de la población para registrar solicitudes que cuenta con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada; además de que

proporciona información al personal involucrado en el proceso correspondiente. Dicho sistema debe innovarse y ampliarse para que todas las peticiones sean colectadas por este medio.

Otra fortaleza de la operación del programa es el contar con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, mediante los cuales es posible conocer a través de diversos documentos la asignación presupuestal y el avance del programa cada trimestre, entre otros. Es importante el desarrollo de un mecanismo de participación ciudadana para fomentar los principios de gobierno abierto y la accesibilidad de las autoridades a la ciudadanía, mediante la incorporación de la figura de “propuestas ciudadanas” al Programa 072.

El programa cuenta con una buena operación con base a sus documentos normativos actualizados y sus procedimientos en general son adecuados, se encuentran en buen camino para que estos sean enriquecidos y perfeccionados. Su ejercicio presupuestal indica desfases en la entrega de recursos e insuficiencia para el desarrollo de sus funciones. Es de reconocerse el esfuerzo que las áreas hacen para atender de manera permanente a la población vecindada en el Municipio.

e) Percepción de la población atendida

No cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población, aspecto relevante si se considera que es el medio definido para evaluar el fin del programa.

f) Medición de resultados:

El Programa de Alumbrado Público documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores a partir del reporte de indicadores de la MIR y en los hallazgos de la *Evaluación de desempeño en su especificidad de impacto*. El 89% del total de los 11 indicadores estratégicos y de gestión del ISD presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas.

La *Evaluación de Desempeño en su Especificidad de Impacto* dio información valiosa para la evolución del programa ya que llevó a cabo un Análisis general y evaluación del ejercicio fiscal de 2017 del Gobierno Municipal de Toluca Estado de México, específicamente en el programa presupuestario alumbrado público; sin embargo, su metodología no compara la situación de la población atendida antes y después de otorgado el servicio, ni tampoco hace una selección de muestra. En cuanto a los resultados, la evaluación retroalimentó los procesos de diseño, planeación y operación del programa destacando que los recursos humanos llegan a ser insuficientes para atender a la población la cual cuenta con una ciudadanía exigente con respecto a los servicios públicos, y que mostró desinterés con respecto a la participación ciudadana en políticas públicas.

La *Evaluación de impacto* que tuvo el programa presentó una metodología robusta y consistente con las características y diseño y operación; sin embargo, no consideró comparar un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida, ni recurrió a un método de construcción de una muestra para garantizar la validez y representatividad de los resultados. No obstante, en respuesta a las recomendaciones establecidas en el convenio de mejora, las áreas responsables integraron los estudios técnicos de alumbrado público y un análisis sobre alternativas tecnológicas para mejorar el servicio en el municipio de Toluca, las cuales no han podido ser atendidas al 100% ni implementadas.

En general, los resultados de la evaluación son buenos obteniendo un puntaje promedio de 3.0, en un rango de 0 a 4. Se deben perfeccionar los aspectos del diseño, seguir orientando el quehacer institucional a resultados y a su medición, monitoreo y evaluación; mejorar algunos procedimientos

en beneficio de la operación, instrumentar e institucionalizar la medición de la satisfacción de los usuarios.

El programa es sólido en sus bases normativas y de planeación, su estructura operacional es adecuada y el personal que la integra es apto para desempeñar sus funciones; pero no se puede omitir que la atención de los servicios públicos en el municipio de Toluca, y en el caso del alumbrado público, se ve rebasada por la alta demanda que exige la ciudad capital, con amplia dinámica y constante crecimiento. En este sentido cobra relevancia la atención del recurso humano, material y financiero; lograr la eficiencia y eficacia del área a través de estudios técnicos que favorezcan la modernización del alumbrado público y sean congruentes con el ahorro de energía y cuidado del medio ambiente.

Es de destacar que, por dos años consecutivos, 2018 y 2019, en los *Informe de Desempeño Anual de la CONUEE* mostró efectos positivos ya que el Municipio de Toluca es uno de los 10 que la Comisión reporta como proyecto concluido, como parte del Proyecto Nacional de Eficiencia Energética en Alumbrado Público Municipal, destacando al alumbrado público como eficiente con una reducción promedio del consumo de energía del 50% mismo que representa un ahorro significativo en las finanzas municipales.

El año que se evalúa corresponde al año de la emergencia sanitaria que se vivió a nivel mundial, por lo que varias actividades tuvieron que ser ajustadas o desafortunadamente no se logró lo programado debido a la implementación de protocolos sanitarios. Es importante contextualizar lo anterior, para evaluar en su justo medio los esfuerzos que se han hecho por mantener con calidad los servicios que oferta el programa.

Anexos del 1 al 18

(En archivos adjuntos)