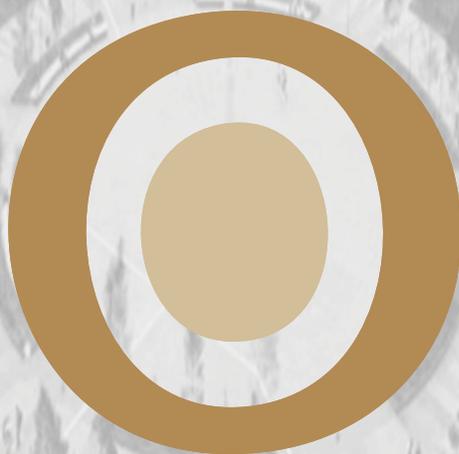


Programa Anual de Evaluación del Ayuntamiento de Toluca 2025

Programa Presupuestario

Alumbrado Público



Evaluación de Consistencia y Resultados

Agosto 2025



Índice

Resumen ejecutivo	2
Introducción	4
Contenido de la evaluación	7
Módulo 1. Diseño	7
a) Características del programa	7
b) Análisis del problema público o necesidad	17
c) Análisis de los objetivos del Pp	25
d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida	34
e) Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño	44
f. Consistencia programática y normativa	54
g) Complementariedades, similitudes y duplicidades	56
Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados	59
a. Instrumentos de planeación	59
b. Generación y uso de información del desempeño	63
c). Aspectos Susceptibles de Mejora	71
Módulo 3. Cobertura y Focalización	75
Módulo 4. Operación	78
a. Análisis de los procesos clave	78
b. Solicitud de bienes y/o servicios	89
c. Selección de la población objetivo	96
d. Entrega de bienes y/o servicios	100
e. Mejora y simplificación regulatoria	112
f. Presupuesto del Pp	130
g. Sistematización de la información	135
h). Transparencia y rendición de cuentas	139
Módulo 5. Percepción de la Población Atendida	145
Módulo 6. Medición de Resultados	148
Conclusiones	164
Anexos	167

Resumen ejecutivo

La presente evaluación de Consistencia y Resultados practicada en 2025 al Programa Presupuestario (Pp) 02020401 de Alumbrado Público, ejercicio fiscal 2024, a la responsabilidad de las direcciones generales de Servicios Públicos y Obra Pública, las cuales fueron los sujetos evaluados, a la luz del Programa Anual de Evaluación 2025 publicado el 31 de abril del año en curso.

El Pp fue valorado en apago al modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y PAE 2025 del Ayuntamiento de Toluca publicados el 31 de mayo del año en curso, derivado de lo cual se evalúa el diseño, planeación, población potencial y objetivo, operación, satisfacción de la población atendida y resultados de este.

Las unidades responsables de la operación de los sujetos evaluados son, en la Dirección General de Servicios Públicos, la Dirección de Alumbrado Público y los departamentos de Infraestructura y de Mantenimiento de Alumbrado Público; y de la Dirección General de Obras Públicas, la Dirección de Obra Pública, particularmente el Departamento de Planeación y Evaluación de Obra Pública, teniendo como objetivo central: El objetivo central: “Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”. Dicho propósito consolidado en la MIR.

En materia diseño el programa presupuestario cuenta y se apega a una consolidada normatividad estatal y federal, así mismo tiene una justificación teórica relevante, sin embargo, tiene que fortalecer su adherencia a la Metodología de Marco Lógico (MML) y su sintaxis, mejorando la estructuración de su árbol de problemas y en consecuencia su árbol de objetivos y MIR.

En cuanto a la planeación el Pp cuenta con sólido Plan Anual de Trabajo (PAT) integrado por los formatos PbRM en los cuales se diseñan a calidad sus metas actividad e indicadores y permiten un seguimiento oportuno y continuo y validado, pero carece un plan estratégico de mediano y largo plazo con proyección de innovación tecnológica y de presupuesto, con un diagnóstico técnico detallado y robusto que de rumbo a la operación de este.

En cuanto la población potencial, objetivo y atendida, el Pp para el caso de la segunda cuenta con mecanismo de identificación y de la tercera, adicionalmente con mecanismos de cuantificación, no obstante, requiere de la sistematización de los mismos, de la definición metodológica de las tres poblaciones en su normatividad para su institucionalización.

En cuanto a operación, el Pp se encuentra fortalecido mediante la documentación y estandarización los manuales de procedimientos de los sujetos evaluados, cuentan con un proceso clave y con la sistematización de entradas, los procesos y las salidas, sin embargo, faltan mecanismos de verificación para las salidas.

Respecto a la satisfacción de la población atendida, si bien el Pp cuenta con un instrumento que fue aplicado en 2021, a este le hace falta rigor metodológico, actualización y aplicación constante a la ciudadanía.

En materia de resultado el Pp cuenta con una MIR para medir su alcance del objetivo central y de su contribución aun bien mayor, la MIR en su lógica vertical está correctamente orienta da la satisfacción del servicio de alumbrado público, pero presenta impresiones metodológicas a nivel de propósito y fin.

Los resultados de la evaluación son alentadores, con un puntaje promedio de 2.9 en un rango de 0 a 4, lo que equivale al 75% de un 100%. Se debe atender los hallazgos e institucionalizar los ASM para perfeccionar el diseño, la operación y orientar los alcances del Pp.

Introducción

El Programa Anual de Evaluación (PAE) tiene sus antecedentes en las disposiciones establecidas en la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, así como en la normatividad federal en materia de evaluación y monitoreo. A partir de estas bases, el Gobierno del Estado de México adoptó la práctica de integrar anualmente un programa que define qué se evaluará, cómo y con qué alcance, consolidando un sistema de rendición de cuentas cada vez más robusto.

Sus orígenes se encuentran en la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, así como en las disposiciones del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que establecen la obligatoriedad de integrar mecanismos de evaluación y rendición de cuentas en el ámbito federal y estatal.

4

El Programa Anual de Evaluación (PAE) 2025 del Estado de México es el instrumento que orienta, organiza y da seguimiento a las evaluaciones de los programas y políticas públicas que se ejecutan en la entidad. Su propósito es asegurar que la acción gubernamental se lleve a cabo con transparencia, eficacia y enfoque en resultados, garantizando así que los recursos públicos se traduzcan en beneficios reales para la población.

Desde su origen, el PAE ha representado un puente entre la planeación y la acción pública, pues permite conocer los avances, identificar áreas de mejora y promover la toma de decisiones informadas. El Programa 2025 se inscribe en esta tradición, incorporando además nuevos enfoques de evaluación orientados a la mejora continua, la eficiencia en el gasto público y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Desde su implementación, el PAE ha evolucionado como un componente esencial del Sistema de Monitoreo y Evaluación, consolidando procesos que permiten valorar los resultados de los programas, identificar áreas de mejora y orientar la asignación presupuestal hacia acciones con mayor impacto social.

El PAE 2025 da continuidad a esta estrategia, incorporando criterios actualizados de evaluación, alineados al Plan de Desarrollo del Estado de México 2023–2029 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con el fin de avanzar hacia una gestión

pública centrada en resultados y en la generación de valor público para la sociedad mexiquense.

En este sentido, en 2025 el Ayuntamiento de Toluca en apego a la normatividad nacional y estatal vigente, lleva a cabo la evaluación de Consistencia y Resultados al Programa Presupuestario de Alumbrado Público, ejercicio enero-diciembre 2024, operado por la Dirección General de Servicios Públicos y por la Dirección General de Obra Pública, con ello, reafirma su compromiso de construir una gestión pública moderna, transparente y cercana a la gente, donde cada política y programa sea medido no solo por su ejecución, sino por su capacidad de transformar la vida de las y los toluqueños y mexiquenses.

A continuación, se describe el contenido de la presente evaluación de Consistencia y Resultados, en el Módulo 1, se valora el diseño del Programa, se revisó si el programa respondía a un problema público claramente identificado, si está alineado a los objetivos del Plan de Desarrollo y si sus componentes, reglas de operación y estrategias están bien definidos para atender a la población objetivo.



En el módulo 2, se evaluó la planeación y orientación a resultados, aquí se examinaron los objetivos, indicadores y metas del programa para ver si están formulados con claridad y permiten medir avances de manera verificable. También se analizó la coherencia entre recursos, actividades y resultados esperados.

En el módulo 3, se examinó la cobertura y focalización de la población que atiende el programa presupuestario, en este apartado se evaluó si el programa llega efectivamente a la población a la que está dirigido y si los criterios de selección y mecanismos de acceso son adecuados para atender a quienes más lo necesitan.

En el módulo 4, se valoró la operación y los procesos del programa presupuestario. Se analizó la forma en que se ejecuta el programa: la suficiencia de recursos, la capacidad institucional, la eficiencia administrativa y la calidad de los procesos operativos.

En el módulo 5, se analiza el instrumento para la medición de la satisfacción del usuario, a propósito de cuidar su confiabilidad y representatividad del universo.

En el módulo 6, se evaluaron los resultados e impacto del programa presupuestario, en este apartado, se valoraron los avances y logros obtenidos en comparación con

los objetivos y metas planteados. Se revisa la evidencia disponible sobre los cambios que el programa ha generado en la población beneficiaria.

Finalmente, se integraron las conclusiones y se ubican los 18 anexos complementarios a la evaluación, en el número 18, se describen las fuentes consultadas para realizar la presente examinación.

A nivel de anexos, se determinan las fortalezas y áreas de mejora, se identificaron los aspectos positivos y las limitaciones del programa, con recomendaciones prácticas para mejorar su diseño, operación y resultados, fomentando así una gestión pública más efectiva y transparente.

Asimismo, se realizó un comparativo de los FODAs realizados en las dos evaluaciones de consistencia y resultados que ha tenido el programa presupuestario, reafirmado las fortalezas y revisando la mejora en las áreas de oportunidad.



CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

Módulo 1. Diseño

a) Características del programa

El Programa Presupuestario 02020401, denominado “Alumbrado Público”, forma parte de los programas operativos municipales del Ayuntamiento de Toluca y está orientado a garantizar la provisión, mantenimiento y modernización de la infraestructura de alumbrado público en todo el territorio municipal, como parte de los servicios públicos obligatorios que deben prestar los gobiernos locales.

Atiende un derecho de carácter constitucional vinculado con el acceso a servicios públicos básicos, cuya prestación corresponde de forma directa a los municipios. El marco jurídico que fundamenta y delimita esta competencia tiene como fuente primaria la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual establece en su artículo 115, fracción III, inciso b) que los municipios tendrán a su cargo, entre otros, el servicio de alumbrado público, haciendo una función obligatoria.

Asimismo, el principio de coordinación entre los tres órdenes de gobierno federal, estatal y municipal establece la necesidad de generar sinergias institucionales que aseguren un régimen equitativo y funcional en la provisión de servicios. Esta coordinación debe orientarse a evitar duplicidades u obstáculos administrativos, así como a fomentar un desarrollo local integral.

En el ámbito estatal, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, en su Artículo 125, fracción III, reafirma esta atribución al disponer que los municipios tienen a su cargo los servicios públicos señalados en la Constitución Federal. A su vez, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, en su Artículo 31, fracción VI, dispone expresamente que los ayuntamientos deben proporcionar de manera directa y permanente el servicio de alumbrado público como parte de sus funciones esenciales.

El Código Administrativo del Estado de México, en su Libro Quinto, Título Tercero, establece disposiciones específicas para la planeación, operación, mantenimiento y

mejora del sistema de alumbrado público, promoviendo su eficiencia energética, sustentabilidad y cobertura equitativa.

En virtud de lo anterior, la prestación del servicio de alumbrado público no es optativa, sino una responsabilidad constitucionalmente mandatada. Esta obligación implica no sólo la existencia del servicio, sino su operación con criterios de eficiencia, cobertura, seguridad y sostenibilidad, que garanticen condiciones mínimas de bienestar y dignidad para la población.

A su vez, la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, en sus artículos 20 y 21, obliga a los gobiernos locales a implementar programas presupuestarios que respondan a objetivos de desarrollo municipal, alineados con el Plan Municipal de Desarrollo y sustentados en mecanismos de evaluación de resultados.

Antecedentes

La prestación del servicio evolucionó de manera heterogénea entre los distintos municipios mexiquenses. Sin embargo, fue a partir del año 2008, con la adopción del Presupuesto basado en Resultados (PbR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) promovido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), que el Estado de México comenzó a incorporar formalmente la estructura de programas presupuestarios con claves únicas.

En este contexto, surge el Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público”, el cual fue oficialmente integrado al Catálogo Estatal de Programas Presupuestarios, con el propósito de ordenar, medir y mejorar el desempeño de esta función básica municipal. Desde entonces, su aplicación se ha consolidado en el marco de la planeación estatal y municipal, articulando objetivos, indicadores, metas físicas y financieras, así como mecanismos de seguimiento y evaluación.

En 2010, se consolidó el uso de claves presupuestarias específicas, y el programa de alumbrado público recibió la clave 02020401.

Durante este mismo año se dio inicio el Proyecto Nacional de Eficiencia Energética en Alumbrado Público Municipal, el cual tiene por objetivo impulsar la eficiencia energética a través de la sustitución de los sistemas ineficientes de alumbrado público. El proyecto busca beneficiar a los municipios, a través del incentivo



económico del Fideicomiso 2145 “Fondo para la Transición Energética y Aprovechamiento Sustentable de la Energía” (también conocido como FOTEASE). El Comité Técnico que integra el Fondo acuerda la utilización de recursos no recuperables a proyectos que cumplan con los objetivos de la Estrategia Nacional para la Transición Energética y el Aprovechamiento Sustentable de la Energía.

Su objetivo primordial es “Acelerar la adopción e implementación de nuevas tecnologías de alumbrado público, a efecto de sustituir en los municipios del país las lámparas ineficientes por lámparas eficientes, lo cual, constituye un aspecto fundamental en el ahorro de energía eléctrica y en la facturación por la reducción en el consumo”.

Para 2012, se integraron las primeras matrices de indicadores (MIR) en municipios estratégicos.

Posteriormente, entre 2015 y 2018, se fortaleció la transición tecnológica hacia luminarias LED.

A partir de 2020, la mayoría de los municipios incluyeron este programa en sus Programas Anuales de Evaluación (PAE) con indicadores de resultado.

A lo largo de los últimos ejercicios fiscales, el programa ha transitado de una lógica puramente operativa a un esquema estratégico orientado a resultados, incorporando progresivamente indicadores de eficiencia energética, percepción ciudadana, cobertura geográfica y modernización tecnológica, particularmente a través de la migración de luminarias convencionales a sistemas LED y el fortalecimiento del mantenimiento correctivo y preventivo.

Identificación del programa

El Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” tiene como antecedente la necesidad histórica y normativa de garantizar la prestación continua, segura y eficiente de un servicio público esencial para la convivencia urbana, la movilidad, la seguridad ciudadana y el desarrollo social en los centros de población.

Se clasifica dentro de las categorías programáticas establecidas en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), conforme a los criterios de planeación, programación y presupuestación vigentes en el Estado de México, que se enmarcan a continuación:



Fuente: Elaboración propia en base en Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2023/noviembre/nov012/nov012a.pdf>

El cumplimiento del programa presupuestario se encuentra a cargo de las direcciones generales de Servicios Públicos y Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública.

La Dirección General de Servicios Públicos, atiende el cumplimiento del programa presupuestario, con la Dirección de Alumbrado Público y 2 departamentos, el Departamento de Infraestructura y el Departamento Mantenimiento y Alumbrado Público. Por su parte, la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública, coadyuva al cumplimiento del programa con acciones específicas en materia de alumbrado público.

Problema o necesidad pública que busca atender

El Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” busca atender una necesidad pública de carácter estructural, relacionada con la prestación eficiente, continua y segura del servicio de iluminación en espacios públicos del municipio de Toluca. Esta necesidad deriva del reconocimiento constitucional del alumbrado público como una función esencial a cargo de los municipios, cuyo objetivo es

garantizar condiciones mínimas de seguridad, movilidad, habitabilidad y bienestar urbano para la población.

El problema público identificado se manifiesta en la insuficiencia, obsolescencia y falta de cobertura del sistema de alumbrado público, particularmente en zonas de alta densidad, colonias periféricas y vialidades primarias. Esta situación se traduce en una deficiente iluminación nocturna que propicia efectos negativos tales como:

- Aumento en la percepción de inseguridad y en la comisión de delitos en áreas mal iluminadas.
- Limitación de la movilidad peatonal y vehicular nocturna, afectando el acceso a servicios, centros de trabajo y actividades económicas.
- Riesgo de accidentes viales y condiciones adversas para peatones, ciclistas y automovilistas.
- Desigualdad territorial en la provisión de servicios públicos, especialmente en comunidades marginadas o de difícil acceso.

Adicionalmente, el modelo actual presenta limitaciones operativas como el rezago en la atención de reportes ciudadanos, falta de mantenimiento preventivo y correctivo, y baja eficiencia energética debido al uso persistente de luminarias convencionales. Estas condiciones afectan tanto la calidad del servicio como la eficiencia del gasto público municipal.

En este contexto, el programa tiene por objeto corregir fallas estructurales, cerrar brechas de cobertura, incorporar tecnologías más sostenibles y consolidar un modelo de gestión basado en resultados, percepción ciudadana y criterios de equidad territorial.

Alineación con los instrumentos de Planeación Democrática

Nivel de Gobierno	Instrumento	Objetivo
Nacional	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	

Nacional	Plan Nacional de Desarrollo 2019- 2024	Fortalecer la rectoría y vinculación del ordenamiento territorial y ecológico de los asentamientos humanos y de la tenencia de la tierra, mediante el uso racional y equilibrado del territorio, promoviendo la accesibilidad y la movilidad eficiente.
Estatad	Plan de Desarrollo del Estado de México 2023- 2029	2.6 Impulsar el uso de energías limpias para la sostenibilidad económica y social de la entidad.
Municipal	Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024	OP3.5 Garantizar el acceso al suministro de energía y a sistemas de transformación energética con el fin de migrar a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna dentro del territorio municipal.

Objetivo general y objetivos específicos

El Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024 establece como objetivo del programa y del proyecto el siguiente:

CONTIENE EL CONJUNTO DE ACCIONES ENCAMINADAS A OTORGAR A LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO, EL SERVICIO DE ILUMINACIÓN DE LAS VIAS, PARQUES Y ESPACIOS DE LIBRE CIRCULACIÓN CON EL PROPOSITO DE PROPORCIONAR UNA VISIBILIDAD ADECUADA PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.

02020401 ALUMBRADO PUBLICO

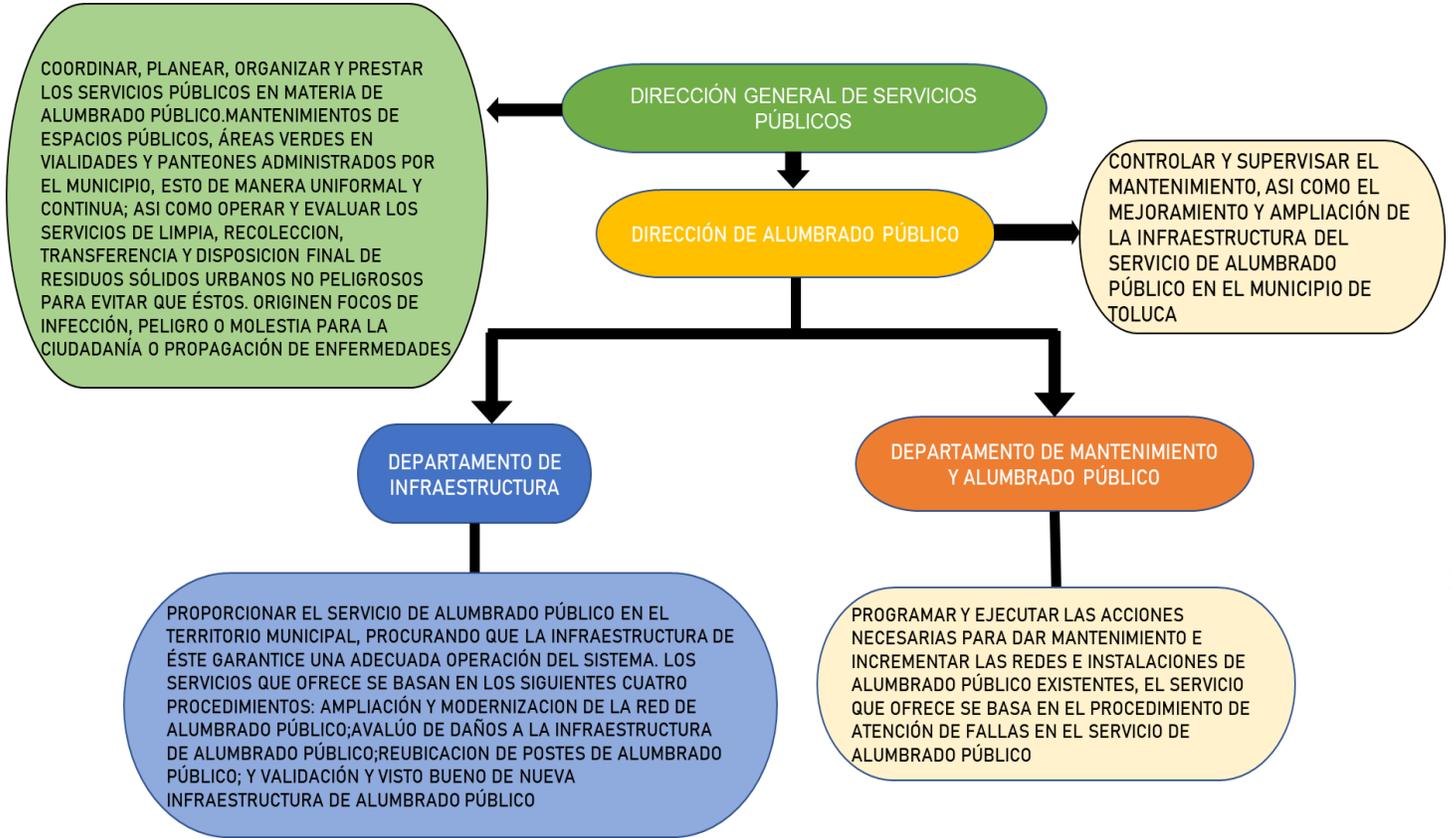
020204010201 ALUMBRADO PUBLICO

INCLUYE AQUELLAS ACCIONES ORIENTADAS A SATISFACER LAS NECESIDADES DE ALUMBRADO PUBLICO 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 PUBLICO, UTILIZANDO TECNOLOGIA DE PUNTA.

Fuente: Elaboración propia en base en Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024

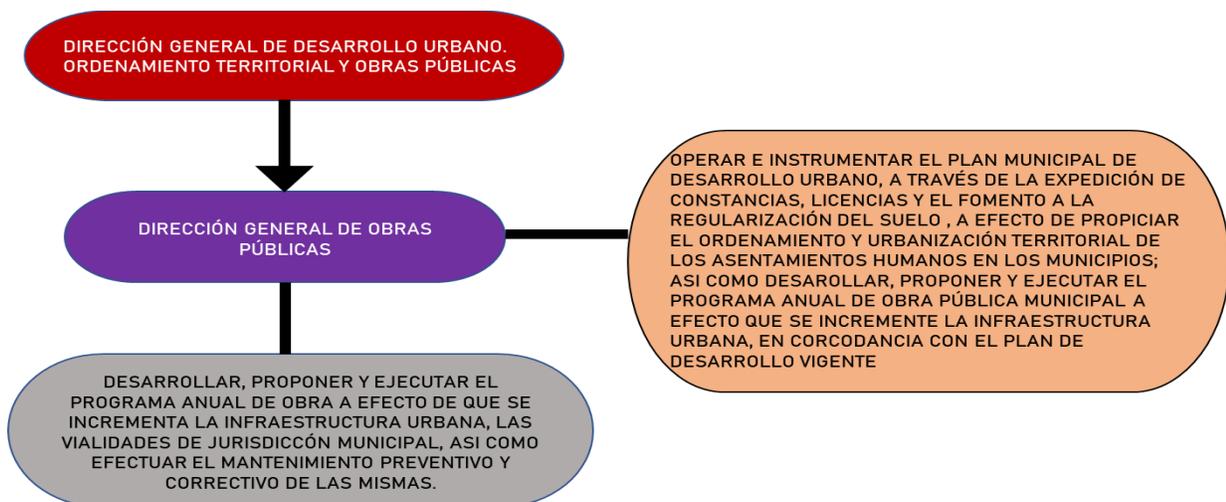
<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2023/noviembre/nov012/nov012a.pdf>

De acuerdo con el Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos, tiene como objetivo el siguiente:



Fuente: Elaboración propia en base al Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.

Por su parte, la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública centra como objetivo:



Fuente: Elaboración propia en base al Manual de Organización de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública 2024.

Por tanto, el Programa de Alumbrado Público del Municipio de Toluca para el ejercicio fiscal 2024, tiene como objetivo fundamental garantizar la continuidad, modernización y cobertura del servicio, contribuyendo a la seguridad, movilidad y calidad de vida de los habitantes.

Descripción de los bienes y/o servicios que otorga

El Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” ofrece una serie de bienes y servicios públicos municipales que buscan garantizar la iluminación adecuada, segura y continua de espacios públicos del municipio de Toluca. Estos bienes y servicios contribuyen a mejorar las condiciones de seguridad, movilidad y calidad de vida de la población, particularmente durante horarios nocturnos.

14

A continuación, se detallan los principales bienes y servicios provistos por el programa:

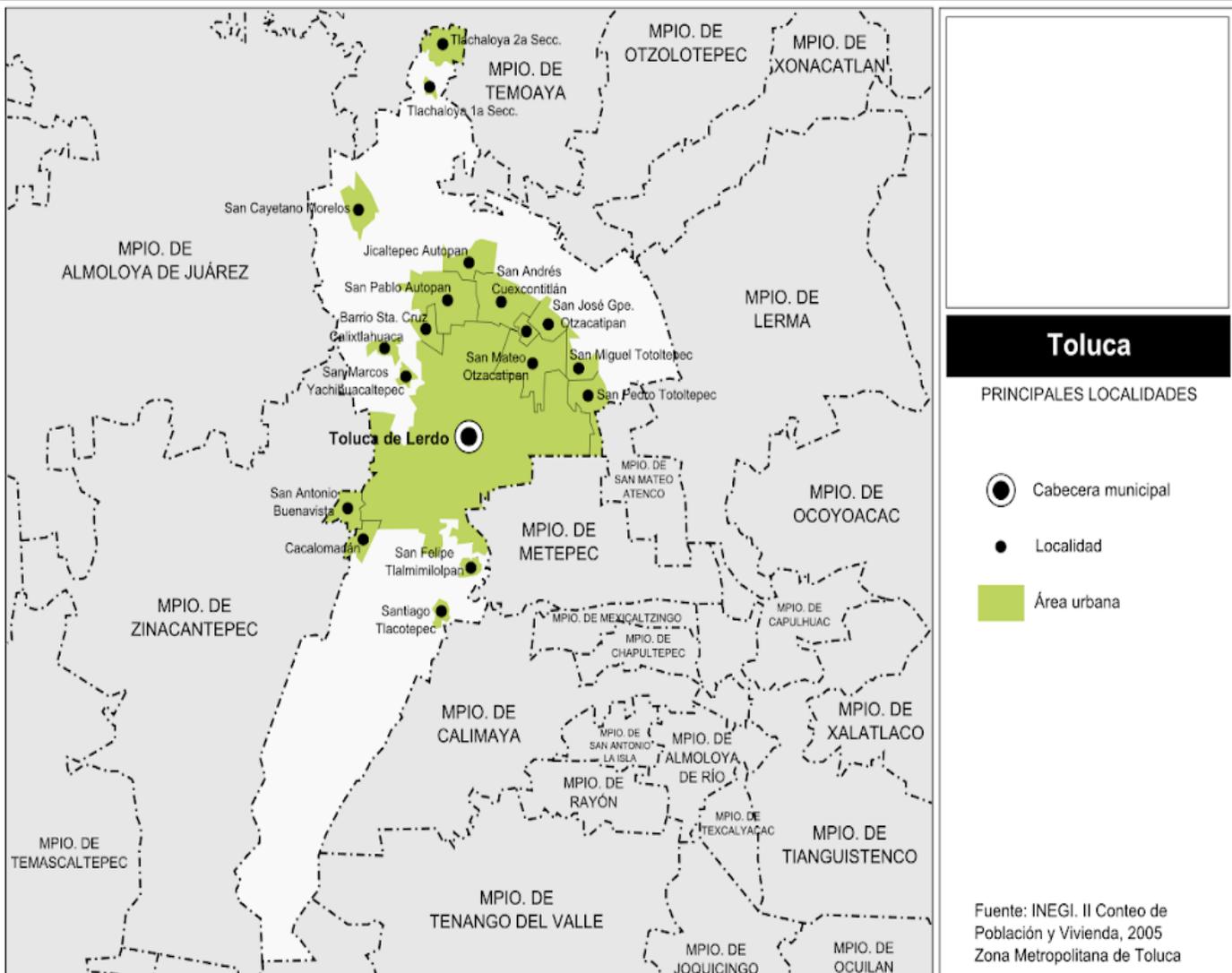
- Prestación continua del servicio de alumbrado público municipal, en calles, avenidas, parques, jardines, plazas, accesos a escuelas, hospitales, instalaciones deportivas y zonas de uso común.
- Atención y resolución de reportes ciudadanos por fallas o apagones en luminarias, mediante cuadrillas operativas y sistemas de gestión de solicitudes.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de luminarias existentes, incluyendo revisión de sistemas eléctricos, sustitución de focos fundidos, balastos, fotoceldas, cableado y postes.
- Zonificación operativa del servicio, priorizando áreas de mayor rezago, vulnerabilidad o incidencia delictiva, conforme a criterios técnicos y sociales.

El conjunto de estos bienes y servicios se enmarca en una política pública de infraestructura básica urbana, cuyo propósito es garantizar que las y los habitantes de Toluca cuenten con espacios públicos bien iluminados, seguros, accesibles y funcionales, especialmente durante la noche.

Identificación de las poblaciones potencial y objetivo

Población potencial

De acuerdo a la MML la población potencial se define como aquella población que presenta el problema identificado, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención, en este sentido, la población potencial del Programa corresponde al número total de habitantes del Municipio, que en base al último Censo de Población y Vivienda 2020, asciende a 910 mil 608 habitantes.



Fuente: INEGI, Inicio/Sistemas de Consulta/México en Cifras/Toluca, México
México en Cifras

Población Objetivo

La Población Objetivo representa la población que el Programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad que, en este caso, y de acuerdo con la MIR del Programa presupuestario, se define en el Nivel Propósito como la población que circula en los espacios libres del territorio como son vialidades, parques, jardines y espacios públicos, para el desarrollo de actividades.

En ese sentido, la población objetivo, es aquella establecida en el cuadro de localidades que recibieron atención por la Dirección General de Servicios Públicos, siendo un total de 936,342 habitantes.

Conforme la información proporcionada por Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública, que versa en el reporte del Sistema de Datos del Avance Municipal del CONEVAL 2020, donde se observa que el indicador de alumbrado público cuenta con un avance de cumplimiento del 85 % de lámparas y luminarias en funcionamiento

16

Presupuesto aprobado

El análisis presupuestal del Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” permite valorar no solo el esfuerzo financiero del Ayuntamiento de Toluca, sino también el grado de alineación entre los recursos asignados, los objetivos operativos y los resultados esperados en materia de cobertura, calidad y sostenibilidad del servicio.

Este programa es financiado a través de recursos municipales propios, así como mediante fondos de participación federal como el Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (FAISMUN), el Fondo Estatal de Fortalecimiento Municipal (FEFOM), entre otros mecanismos de cofinanciamiento estatal o federal.

La siguiente tabla refiere información reportada en el PbRM 01a en el presupuesto definitivo de los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024.

Presupuesto Aprobado

EJERCICIO FISCAL	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO URBANO, ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y OBRA PÚBLICA
2022	\$142,766.771.48	\$ 54,000,000.00
2023	\$254.584.457 00	56.950.000.00
2024	\$ 177,037,300	\$ 60,160,262.00

Fuente: Elaboración propia en base en información de la Tesorería Municipal

El comportamiento presupuestal observado en los últimos tres ejercicios fiscales permite concluir que el programa ha sido considerado prioritario dentro de la política de infraestructura urbana municipal.

b) Análisis del problema público o necesidad

17

1. ¿El Pp cuenta con un documento diagnóstico que presente el problema o necesidad pública que justifica el diseño del Pp?

Sí.

El Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca cuenta con elementos diagnósticos que describen el problema o necesidad pública que atiende, pero no todos están sistematizados en un documento técnico único, específico o actualizado conforme a criterios de evaluación formal.

Se identifica que el programa parte de una problemática pública reconocida normativamente, vinculada al mandato del artículo 115 constitucional y a la obligación de los municipios de garantizar alumbrado en espacios públicos. Asimismo, en los Programas Anuales de Evaluación (PAE) y en las Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se incluyen descripciones generales del problema central: la insuficiencia del servicio, el deterioro de infraestructura y su impacto en la percepción de seguridad y la movilidad nocturna.

Sin embargo, desde una perspectiva metodológica rigurosa, el programa no cuenta con un documento diagnóstico integral que incluya de forma estructurada:

- Análisis cuantitativo y cualitativo del problema (líneas base, brechas de cobertura, indicadores de demanda, percepción ciudadana).
- Delimitación de población afectada.
- Justificación territorial o sectorial del problema.
- Priorización estratégica con base en evidencia.

Por tanto, existe una justificación general del programa, pero se recomienda la elaboración formal de un diagnóstico técnico-documental, alineado al enfoque del Marco Lógico, que fortalezca su diseño, ejecución y evaluación futura.

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 que enfrenta la problemática de manera clara, concreta y delimitada.
- d) Identifica un cambio (resultado) sobre la población que enfrenta la problemática (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

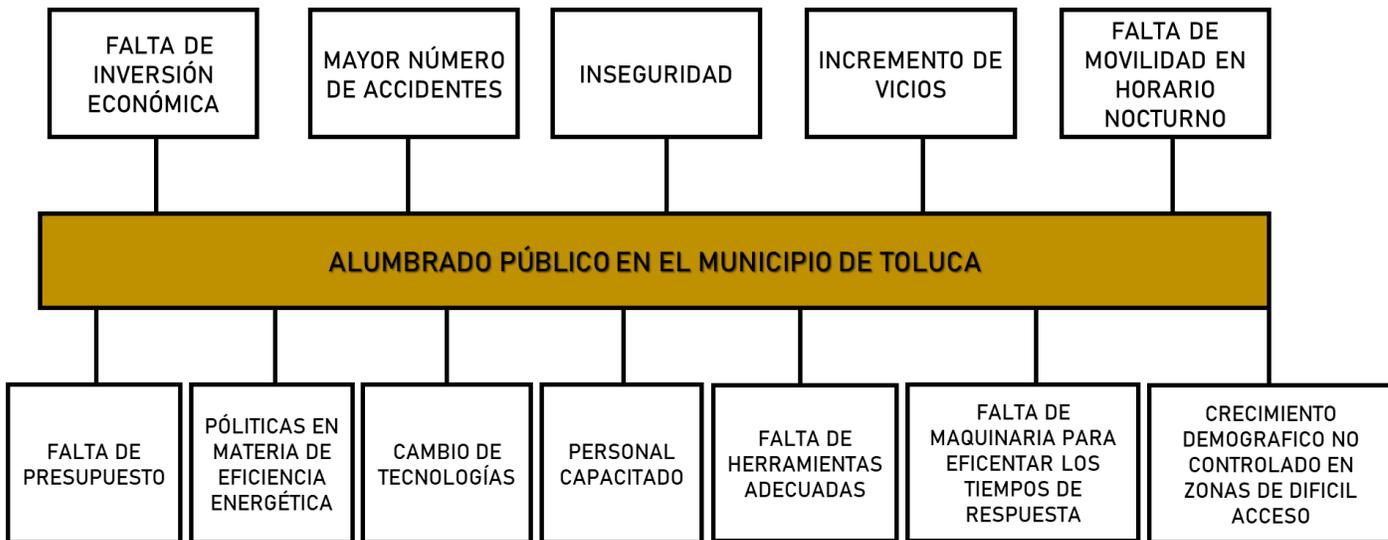


Con base en la evidencia documental presentada, específicamente en el “Árbol de Problemas” de la Dirección General de Servicios Públicos correspondiente al Programa Presupuestario, se observa que el enunciado formulado como problema central es: “Alumbrado público en el municipio de Toluca” y el análisis prospectivo del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024, se determina lo siguiente:

En apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 2 de valoración.

Nivel	Criterios
	El problema o necesidad pública cuenta con:
2	Dos de los criterios de valoración.

El árbol de problemas presentado no cumple con la metodología de Marco Lógico. Su formulación actual del problema central “Alumbrado público en el municipio de Toluca”, aparece como un título nominal y no como una situación negativa observable; para que cumpla, debe expresarse en términos de condición indeseada y acotada, por ejemplo: “Baja cobertura y calidad del servicio de alumbrado público en Toluca” o “Deficiencias operativas y tecnológicas del alumbrado público en Toluca”, como se observa a continuación:



Fuente: Elaborado por la Dirección General de Servicios Públicos 2025.

Aunque la redacción es clara, concreta, acotada y única y permite acreditar el cumplimiento del criterio de valoración inciso a), se advierte que el enunciado carece de una formulación negativa que exprese explícitamente una situación problemática.

El enunciado no identifica de manera precisa a la población afectada ni hace referencia a un cambio o resultado esperable sobre dicha población. En consecuencia, no se cumple con los criterios establecidos en los incisos b), c) y d), lo que limita la utilidad del problema como base para una intervención orientada a resultados.

En la parte superior, los efectos consignados (mayor número de accidentes, incremento de la inseguridad, menor movilidad nocturna y menor inversión) son consecuencias plausibles y coherentes con el problema; únicamente conviene afinar la redacción de “falta de inversión económica” hacia “menor atractivo para la

inversión y la actividad económica nocturna” para mantener el carácter de efecto verificable.

En las causas, el árbol mezcla problemas con categorías neutras y factores externos. “Políticas en materia de eficiencia energética” está enunciada en positivo por lo que no es un problema en sí, “cambio de tecnologías” describe un hecho neutro en vez del problema subyacente (debería formularse como “rezago/obsolescencia tecnológica”), y “crecimiento demográfico no controlado en zonas de difícil acceso” funciona mejor como supuesto/condición externa porque rebasa el radio de control de la intervención. “Falta de presupuesto” es demasiado amplia; debe acotarse a insuficiente asignación y ejercicio oportuno para operación y mantenimiento y, de ser el caso, a procesos de adquisición/reposición lentos. En cambio, “personal no capacitado”, “falta de herramientas” y “falta de maquinaria para garantizar tiempos de respuesta” sí constituyen causas controlables; pueden integrarse en una línea causal de capacidad operativa insuficiente. En términos de lógica y consistencia, se requiere homogeneizar la redacción en negativo, ordenar los niveles (indirectas → directas) y separar los supuestos externos.

Con estos ajustes, el árbol adquiere trazabilidad completa (causa → problema → efecto) y se vuelve directamente convertible en árbol de objetivos y en la Matriz de Marco Lógico.

Por lo anterior, se determina lo siguiente:

Criterio	Evaluación	Análisis técnico
a) ¿Se define de manera clara, concreta, acotada y es único?	Cumple	El enunciado “Alumbrado público en el municipio de Toluca” es claro y acotado en cuanto al ámbito territorial y temático. No obstante, no está formulado como un enunciado de problemática; se presenta como una categoría neutral o descriptiva, sin calificar una situación adversa. Además, en el árbol se integran múltiples causas y efectos (presupuesto, tecnología, inseguridad, movilidad, accidentes), lo que diluye la unicidad del problema.
b) ¿Se formula como un hecho negativo o reversible?	No cumple	El problema central no está planteado como una situación negativa o indeseable. En lugar de enunciarse como “deficiencia del alumbrado público” o “servicio de alumbrado público insuficiente”, se presenta como una categoría neutra. Esto impide reconocer de inmediato la naturaleza del fenómeno como algo que requiere intervención pública.

c) ¿Identifica a la población que enfrenta la problemática?	No cumple	El enunciado del problema no hace mención a la población afectada (habitantes, usuarios del espacio público, colonias, sectores sociales o zonas con rezago). Tampoco se delimita el grupo impactado ni su distribución territorial.
d) ¿Identifica un cambio sobre la población que enfrenta la problemática?	No cumple	La formulación no vincula el problema con un efecto directo o medible sobre la población. No se menciona si se busca mejorar la percepción de seguridad, reducir accidentes o aumentar la movilidad nocturna, lo que impide inferir un resultado esperable del programa.

Sumado a lo anterior y con base en el análisis prospectivo del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024 planteado para la atención del programa presupuestario de Alumbrado Público que se muestra a continuación:

Tabla Escenario tendencial y factible
Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024

Tema de Desarrollo y/o Subtema:	Electrificación y alumbrado público
Escenario Tendencial	Escenario Factible
Existen viviendas habitadas al norte del municipio que carecen del servicio de electrificación y continúan pendiente brindar mantenimiento al alumbrado público por falta de recursos económicos y fuentes de financiamiento.	Disminuye la cantidad de viviendas habitadas al norte del municipio carentes del servicio de electrificación y se trabaja en brindar mantenimiento al alumbrado público a través de convenios, lo cual fortalece la perspectiva de seguridad y apropiación del espacio público por parte de la población.

Fuente: Recuperado del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2020-2022

Una vez que se realizó el análisis del enunciado se identifica que, aunque se encuentra plasmado en el documento normativo denominado Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, no se encuentra alineado con el Árbol de problemas de la Dirección General de Servicios Públicos ya que el enunciado menciona dos problemáticas simultáneas: carencia de electrificación y falta de mantenimiento al alumbrado público. Aunque ambas están relacionadas, su coexistencia impide que se defina un único problema acotado. El enfoque temático y territorial está bien delimitado (zona norte del municipio).

Aunque el problema está redactado como una situación actual desfavorable que requiere intervención pública: falta de servicios básicos y mantenimiento por limitación de recursos. Esta situación es reversible mediante acciones institucionales.

El enunciado identifica claramente a la población afectada: habitantes de viviendas al norte del municipio. Se delimita territorialmente y se refiere a residentes actuales, sin embargo, el árbol de problemas no cumple con la identificación de la población que enfrenta la problemática.

El enunciado describe la problemática, pero no plantea un cambio deseado o resultado sobre la población. No se establece un objetivo explícito como mejora de seguridad, apropiación del espacio,

Con base en lo anterior y después del análisis metodológico, se recomienda:

- Reelaborar el “Árbol de Problemas” del Programa Presupuestario, utilizando como base la Metodología del Marco Lógico (MML), asegurando la correcta formulación del problema central como un hecho negativo, claramente delimitado, y con la identificación explícita de la población objetivo afectada. Esta reformulación permitirá fortalecer la lógica causal del programa y facilitar la articulación con indicadores de resultado.
- Integrar de forma sistemática el problema central identificado en el Árbol de Problemas dentro del análisis tendencial del Plan de Desarrollo Municipal (PDM), para garantizar coherencia entre los instrumentos de planeación institucional. Asimismo, se sugiere valorar la incorporación estructurada de los problemas causa y efecto como amenazas, debilidades, oportunidades o fortalezas, según corresponda, con el fin de homologar la narrativa diagnóstica y mejorar la trazabilidad entre el problema público, su contexto y las estrategias de intervención municipal.
- Esta homologación documental entre el análisis tendencial del PDM y el marco lógico del programa presupuestario no solo permite mejorar la consistencia interna del diseño institucional, sino que también favorece la evaluación de resultados, la asignación eficiente de recursos y la toma de decisiones basadas en evidencia.
- Se sugiere, para propósitos de planeación y evaluación, reformular el problema de manera única y centrada en el alumbrado público, por ejemplo: “El servicio de alumbrado público en el municipio de Toluca es insuficiente, ineficiente y presenta cobertura desigual, lo que incrementa la percepción de inseguridad y limita la movilidad nocturna de la población que transita en espacios públicos.”

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

Con base en la evidencia documental revisada, es posible afirmar que el Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca cuenta con una justificación teórica y empírica robusta y documentada, que sustenta la pertinencia del tipo de intervención que implementa.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4 de valoración.

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



Entre las fuentes que dan respaldo a esta valoración se encuentran:

- Bando Municipal de Toluca 2024, que reconoce explícitamente al alumbrado público como un servicio obligatorio de competencia municipal, con implicaciones en seguridad, habitabilidad y bienestar urbano.
- El Código Reglamentario Municipal de Toluca 2024, establece la facultad de la Dirección General de Servicios Públicos para la prestación de servicios de Alumbrado Público.
- La Evaluación de Impacto 2017, la Evaluación de Desempeño 2018, la Evaluación de Consistencia de Resultados 2020, Evaluación Específica de Desempeño 2023, que presentan análisis cuantitativos y cualitativos sobre los efectos del servicio de alumbrado público, sus retos operativos y el impacto percibido en zonas de intervención.
- El Árbol de Problemas del Programa Presupuestario, previamente analizado, que identifica con claridad la relación causal entre los factores que generan la problemática (falta de presupuesto, rezago tecnológico, crecimiento urbano desordenado) y sus efectos negativos en movilidad, percepción de inseguridad y deterioro del espacio público.

- Los Informes de Desempeño Anual 2023 de la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE), que documentan resultados positivos en intervenciones similares a nivel nacional, validando la adopción de luminarias LED como buena práctica que mejora la eficiencia energética y la cobertura territorial.
- Informe Anual sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social 2024, de la Secretaría de Bienestar del Gobierno de México.
- Información del sistema de Datos del Avance Municipal del CONEVAL 2024.
- Lineamientos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social 2024.

Crterio	Cumple	Evidencia identificada
1. Análisis documentado de experiencias	SI	Evaluación de Desempeño 2018, Impacto 2017, Informes CONUEE, el Informe Anual sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social 2024, Información del sistema de Datos del Avance Municipal del CONEVAL 2024 y los Lineamientos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social 2024.
2. Análisis de resultados, obstáculos y retos	SI	Informes técnicos y de desempeño (2018 y 2019), evaluaciones
3. Validación del mecanismo causal del diseño	SI	Árbol del problema del Pp, con vínculo entre causas y efectos
4. Evidencia de resultados positivos del tipo de intervención	SI	Informe de CONUEE 2023 sobre luminarias LED y mejoras en desempeño y los datos del Avance Municipal del CONEVAL 2024

El Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca cuenta con una justificación teórica y empírica sólida y documentada, que respalda de manera integral el tipo de intervención que implementa.

La evidencia proviene de fuentes normativas como el Bando Municipal 2024 y el Código Reglamentario Municipal de Toluca 2024, estudios de desempeño e impacto, así como análisis sectoriales de organismos especializados como la CONUEE 2023, lo que permite validar no solo la pertinencia del programa, sino también la eficacia de sus componentes operativos.

Asimismo, el programa presenta un mecanismo causal claramente definido, que vincula factores estructurales y operativos con los efectos negativos que se buscan revertir, y demuestra que las acciones implementadas la instalación, mantenimiento

y modernización del alumbrado público, entre otras, han generado resultados positivos medibles en otros contextos similares.

Por tanto, el programa cumple con todos los criterios de valoración establecidos en el instrumento ECR para esta dimensión, lo que justifica la asignación del Nivel 4 en esta categoría de análisis.

c) Análisis de los objetivos del Pp

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

Criterios de valoración:

- 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 que enfrenta la problemática.
- 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 documental revisada, las Reglas de operación FAISMUN 2024, el criterio de pobreza multidimensional y el sistema de correspondencia administrativa y red integral de servicios públicos (072), Alumbrado Público, es posible afirmar que el Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca cuenta una identificación clara de la población objetivo y la visión de la problemática de atención.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4 de valoración.

Nivel	Respuesta
4	El objetivo central del Pp cuenta con Cuatro de los criterios de valoración.

Lo anterior con base en los siguientes criterios:

Criterio	Evaluación	Análisis técnico
a) Identifica a la población objetivo del Pp	Cumple	El objetivo hace referencia a mejorar el servicio de alumbrado público en el municipio, identifica explícitamente a la población que enfrenta el problema: quienes habitan o transitan en espacios públicos mal iluminados, personas con pobreza multidimensional particularmente en zonas con rezago. Sin embargo, aunque existen criterios en las reglas de operación del FAISMUN 2024, el Ayuntamiento de Toluca no cuenta con criterios de atención normados institucionalmente. Es necesario delimitar territorial y socialmente a la población beneficiaria.
b) Identifica el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo	Cumple	El objetivo busca mejorar las condiciones de movilidad, seguridad y habitabilidad urbana mediante un servicio eficiente y continuo de alumbrado público. Este cambio esperado es coherente con los efectos identificados en el árbol de objetivos.
c) Es único (no hay múltiples objetivos)	Cumple	El objetivo central está formulado de manera única, sin dispersión temática. Se enfoca en garantizar un servicio de alumbrado público funcional como medio para resolver la problemática identificada.
d) Corresponde a la solución del problema que origina la acción gubernamental	Cumple	El objetivo está directamente alineado con la solución del problema público identificado en el árbol de problemas: insuficiencia y deficiencia del servicio de alumbrado público. La lógica de intervención es coherente.

El objetivo central del Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” cumple sustancialmente con los criterios establecidos en el instrumento ECR, al mostrar coherencia con el problema público, unicidad, y orientación a resultados sobre la población afectada. No obstante, se recomienda fortalecer su redacción técnica incluyendo con mayor claridad la delimitación de la población objetivo, ya sea en términos geográficos, sociodemográficos o por condiciones de rezago en cobertura.

Por tanto, se sugiere mantener el objetivo bajo su actual lógica de solución, pero enriquecerlo con información diagnóstica que precise a quién va dirigido el cambio y en qué condiciones específicas se espera lograr dicho impacto.

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 Nacional de Desarrollo (PND) y del Plan de Desarrollo del Estado de México vigentes?

Con base en la evidencia documental revisada, es posible afirmar que el Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca cuenta una

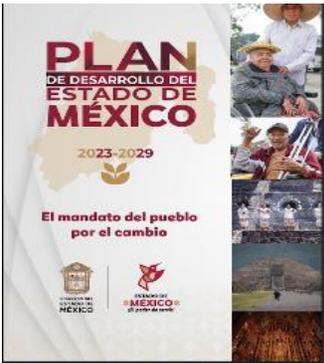
identificación de los objetivos o estrategias que se definen en los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y del Plan de Desarrollo del Estado de México vigentes

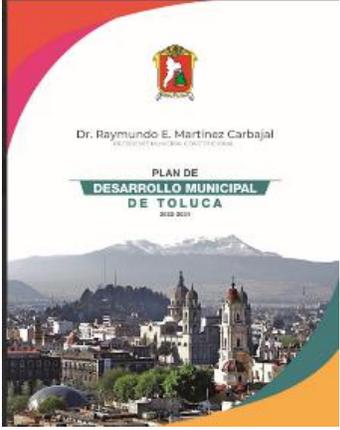
Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4 de valoración.

Nivel	Respuesta
4	Sí se identifica contribución.

Lo anterior con base en la alineación enmarcada en los instrumentos de Planeación Democrática y los formatos del Presupuesto Basado en Resultados PbRM 1b.

INSTRUMENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	LÍNEAS DE ACCIÓN
<p>Plan Nacional de Desarrollo 2019- 2024</p> 	<p>Fortalecer la rectoría y vinculación del ordenamiento territorial y ecológico de los asentamientos humanos y de la tenencia de la tierra, mediante el uso racional y equilibrado del territorio, promoviendo la accesibilidad y la movilidad eficiente.</p>	<p>2.8.1 Promover acciones de planeación de carácter regional, estatal, metropolitano, municipal y comunitario en materia de desarrollo urbano y ordenamiento territorial y ecológico con criterios de sostenibilidad, accesibilidad, de mitigación y adaptación al cambio climático, asegurando la participación de los tres órdenes de gobierno, el sector social, privado y la academia, así como, los pueblos y comunidades indígenas.</p> <p>2.8.4 Promover que la infraestructura, equipamiento y servicios básicos se realice con enfoque de un hábitat inclusivo,</p>	<p>Indicador 2.8.1: Eficiencia en el uso del suelo.</p> <p>Indicador PND- 3.5.1: Participación de la generación eléctrica con energías limpias.</p>

INSTRUMENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	LÍNEAS DE ACCIÓN
		<p>integral y sostenible, priorizando las localidades con mayor rezago, así como mejorar y actualizar los modelos de gestión de los núcleos agrarios.</p> <p>3.5.4. Orientar el uso de los hidrocarburos para elaborar productos con mayor valor agregado, promoviendo el uso de técnicas de eficiencia energética. "</p>	
<p>Plan de Desarrollo del Estado de México 2023- 2029</p> 	<p>2.6 Impulsar el uso de energías limpias para la sostenibilidad económica y social de la entidad.</p>	<p>2.4 Impulsar el uso de energías limpias para la sostenibilidad económica y social de la entidad en las regiones que conforman la Zona V: Valle de Toluca</p>	<p>2.5 Otorgar a la población la infraestructura de energía eléctrica e iluminación de espacios de libre circulación, fomentando la utilización de tecnologías avanzadas en los sistemas de alumbrado público y energía eléctrica para alcanzar un desarrollo sostenible y mitigar los impactos del cambio climático.</p>
<p>Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022-2024</p>	<p>OP3.5 Garantizar el acceso al suministro de energía y a sistemas de transformación energética con el fin de migrar a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna dentro del territorio municipal.</p>	<p>EP3.5.1: Fomentar la transición energética hacia la producción de energías limpias.</p> <p>EP 3.5.2: Transitar hacia el uso de energías asequibles y no contaminantes.</p> <p>EP 3.5.3: Rehabilitar la infraestructura eléctrica para fomentar la</p>	<p>EP3.5.1.LA3: Promover un cambio gradual de la tecnología eléctrica en las instalaciones públicas.</p> <p>EP3.5.2.LA1: Identificar el número de lámparas en el municipio por tipo de tecnología.</p>

INSTRUMENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	LÍNEAS DE ACCIÓN
 <p>Dr. Raymundo E. Martínez Carbajal PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL</p> <p>PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL DE TOLUCA 2024-2028</p>		<p>prosperidad del espacio público.</p>	<p>EP3.5.2.LA2: Gestionar el diagnóstico de nuevas líneas y redes de energía en ampliaciones de alumbrado.</p> <p>EP 3.5.3.LA4: Elaborar instrumentos de seguimiento, evaluación y supervisión del equipo que ayuden a la mejora continua del sistema de alumbrado público dentro del municipio de Toluca.</p>
<p>Programas Regionales del Estado de México</p>	<p>Programa Regional Zona V Valle de Toluca</p>	<p>Objetivo: Promover el desarrollo integral de la región, mejorando la infraestructura y la calidad de vida de sus habitantes.</p>	<p>Contribución del programa de alumbrado público: La mejora del alumbrado público en espacios urbanos y rurales de la región contribuye a la seguridad, movilidad y calidad de vida de los habitantes, alineándose con los objetivos del programa regional.</p>

En conclusión, como se observa en la tabla anterior y en anexo 1 el Programa Presupuestario de Alumbrado Público del Ayuntamiento de Toluca está alineado con los instrumentos de planeación democrática nacionales, estatales y los objetivos y estrategias de los programas sectoriales y regionales para el periodo 2024–2029, contribuyendo al bienestar social, la sostenibilidad ambiental, el desarrollo económico y la mejora de la infraestructura en la región del Valle de Toluca.

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

Si.

Con base en la evidencia documental presentada, que consta del formato PbRM 1b, de la Dirección General de Servicios Públicos y la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública, por lo que es factible concluir que el Programa Presupuestario, a través del Subprograma Presupuestario Proyecto 020204010201, mantiene una vinculación directa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS 7 y 11 de la Agenda 2030, específicamente con la meta 7.3., 7.b y 11.3.

El siguiente análisis se realizó conforme a la alineación generada por las Direcciones Generales mediante su formato PbRM 1b y su corresponsabilidad con la Matriz indicadores PbRM 1e.

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	MIR	AGENDA 2030		
			ODS	META	INDICADOR
02020401 Alumbrado público	020204010201 Alumbrado Público			7.1 Garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos	7.1.1 Proporción de la población que tiene acceso a la electricidad
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, <u>utilizando tecnología de punta.</u>	Fin: Contribuir a impulsar la eficiencia energía a través de la <u>modernización de los sistemas de alumbrado público municipal</u>	 Objetivo 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y <u>moderna para todos</u>	7.3 Para 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.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	7.b.1 Inversiones en eficiencia energética en proporción al PIB y a la cuantía de la inversión extranjera directa en transferencias financieras destinadas infraestructura y tecnología para servicio de desarrollo sostenible

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	MIR	AGENDA 2030
			litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo.
			11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.
			11.1.1 Proporción de la población urbana que vive en barrios marginales, asentamientos informales o viviendas inadecuadas.
			11.7 Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.
			11.7.1 Proporción media de la superficie edificada de las ciudades que se dedica a espacios abiertos para uso público de todos, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad
			11.7.2 Proporción de personas que han sido víctimas de acoso físico o sexual en los últimos 12 meses, desglosada por sexo, edad, grado de discapacidad y lugar del hecho



Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

Esta relación se corrobora mediante el análisis del objetivo del Proyecto 020204010201 y del “Fin” estipulado en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), ya que la matriz detalla que se establecen de manera clara las metas e indicadores correspondientes al ODS 7.

La definición del Proyecto 020204010201 y el objetivo del “Fin” de la MIR se encuentran estrechamente alineados con el propósito de la meta 7.3, relacionada con la eficiencia energética.

En este sentido, la expresión “reducir el consumo de energía”, contenida en la definición del proyecto, guarda una correspondencia directa con la expresión “eficiencia energética”, presente en la redacción tanto del objetivo del “Fin” de la MIR como en la meta 7.3 del ODS 7 de la Agenda 2030.

En relación con la expresión “modernización del sistema de alumbrado público”, se identifica una vinculación directa entre el objetivo del “Fin” de la MIR y la frase

“utilizando tecnología de punta”, contenida en la definición del Proyecto 020204010201. Esta correspondencia semántica establece, a su vez, una asociación clara con el término “modernización” presente en las metas 7.1 y 7.b de la Agenda 2030, las cuales hacen referencia al mejoramiento de los servicios energéticos. Dicha alineación puede consultarse en el Anexo 2. Alineación a los ODS.

No obstante, se observa que la definición general del Programa Presupuestario 02020401 de Alumbrado Público no mantiene una relación explícita con el objetivo central del ODS 7: “Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna”. Tampoco se identifica una conexión directa con los indicadores establecidos en la Agenda 2030, ni con el objetivo del “Propósito” formulado en la MIR 2020, el cual establece que “las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y al público en general”, siendo este el objetivo operativo del programa.

32

En este sentido, se recomienda considerar la realización de un ejercicio colegiado de revisión y análisis, orientado a identificar posibles alternativas para el fortalecimiento conceptual y estratégico del “Propósito” de la MIR, con el fin de asegurar su alineación sustantiva con los principios, metas e indicadores del ODS 7 de la Agenda 2030.

El análisis del Programa Presupuestario 02020401 de Alumbrado Público permite establecer una relación directa con la meta 11.7 del Objetivo de Desarrollo Sostenible 11 de la Agenda 2030, la cual plantea “proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad”.

Desde una perspectiva de política pública, la instalación, mantenimiento y modernización del alumbrado público representa un factor habilitador para el uso seguro y equitativo del espacio urbano, ya que incide de forma significativa en la percepción de seguridad y en la habitabilidad de los entornos comunitarios durante las horas nocturnas. La iluminación eficiente de parques, banquetas, calles, plazas y centros recreativos no solo mejora la movilidad y visibilidad, sino que también contribuye a reducir condiciones de riesgo y exclusión, particularmente para poblaciones vulnerables.

La vinculación con la meta 11.7 se refuerza a través de la lógica de intervención del Subprograma 020204010201, cuyo objetivo operativo, aunque centrado en la

visibilidad nocturna, puede ampliarse para incorporar explícitamente criterios de accesibilidad, equidad territorial y cohesión social. Sin embargo, el objetivo del “Propósito” de la MIR 2020 aún se encuentra limitado en su formulación, al no integrar de manera explícita estos enfoques de inclusión urbana y sostenibilidad social.

Por tanto, se recomienda revisar y fortalecer el diseño del programa mediante la incorporación de una dimensión territorial y poblacional diferenciada, que permita priorizar zonas de alta densidad poblacional, contextos con bajos niveles de iluminación o áreas con altos índices de percepción de inseguridad. Asimismo, se sugiere incluir indicadores complementarios que den cuenta del número y tipo de espacios públicos beneficiados, desagregados por grupo poblacional, así como el grado de mejora en la percepción de seguridad o apropiación comunitaria de dichos espacios.

Este enfoque integrador no solo alinea el programa con la meta 11.7 del ODS 11, sino que también incrementa su valor estratégico dentro de las políticas urbanas municipales, fortaleciendo su capacidad para incidir positivamente en la calidad de vida urbana y en la construcción de ciudades más seguras, accesibles e incluyentes.

El programa 02020401 tiene un diseño sólido y vinculación clara con la planeación nacional, estatal y los ODS, pero enfrenta retos operativos y presupuestales que pueden superarse con una estrategia interinstitucional y de innovación tecnológica. Su fortalecimiento representa una oportunidad clave para avanzar en la seguridad ciudadana, eficiencia energética y sostenibilidad urbana en el municipio de Toluca, es por ello que después de un análisis de la vinculación del Pp con los objetivos y metas de los ODS presentada en el Anexo 2, se emiten los siguientes criterios de recomendación para fortalecer una alineación específica.

Categoría	Recomendación	ODS Relacionado
Diseño institucional	Fortalecer la coordinación entre áreas de Servicios Públicos, Planeación, Obras y Seguridad para priorizar zonas de intervención integral.	ODS 11, ODS 16
Planeación	Integrar un sistema de georreferenciación de luminarias con alertas por fallas en tiempo real y priorización por zonas con mayor incidencia delictiva.	ODS 9, ODS 16
Eficiencia energética	Continuar con la sustitución progresiva a tecnología LED con sensores automáticos y fotoceldas de mayor eficiencia.	ODS 7, ODS 13
Participación social	Generar una estrategia de participación ciudadana para identificar zonas oscuras prioritarias y evaluar la calidad del servicio.	ODS 16

Evaluación y mejora	Incorporar indicadores vinculados directamente con las metas de los ODS, particularmente los ODS 7, 11, 13 y 16.	ODS 7, ODS 11, ODS 13, 16
Financiamiento	Gestionar recursos del FAIS, FEFOM o FOTRADIS para proyectos de eficiencia energética en zonas de alta marginación.	ODS 3, 10, ODS 7

d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida

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

Criterios de valoración:

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



Con base en la evidencia documental revisada, es posible afirmar que el Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca cuenta una identificación clara de la población objetivo y la problemática de atención.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 3 de valoración.

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

Lo anterior con base en los siguientes criterios:

Criterio a) Delimitación y cuantificación de la Población Potencial

La población potencial se refiere al total de personas que habitan en el territorio del municipio de Toluca y que podrían beneficiarse de la prestación del servicio de alumbrado público en vialidades, espacios públicos y zonas comunitarias. De acuerdo con el diagnóstico y los datos del INEGI en el Censo de Población y Vivienda 2020, esta población asciende a aproximadamente 910,608 habitantes, distribuidos en zonas urbanas, suburbanas y rurales.

Esta población presenta necesidades relacionadas con la movilidad segura, la percepción de seguridad en el espacio público, la prevención del delito, y el uso adecuado del entorno urbano durante la noche, lo cual justifica la existencia del programa.

35

Delimitación: Está claramente delimitada por el ámbito territorial del municipio.

- **Cuantificación:** Puede verificarse mediante estadísticas censales y registros territoriales.
- **Justificación:** Existe una necesidad generalizada de visibilidad nocturna y condiciones adecuadas de seguridad urbana para toda la población residente, además de que el Alumbrado Público se enmarca como una obligación de los gobiernos municipales.

Criterio b) Delimitación y cuantificación de la población objetivo

De acuerdo con el artículo 115 constitucional, el servicio de alumbrado público es una obligación municipal de cobertura universal, por lo que su población objetivo en sentido amplio es toda persona que habita, transita o utiliza espacios públicos del municipio, especialmente en horario nocturno o en condiciones de baja visibilidad.

No obstante, para fines de planeación, evaluación y asignación presupuestaria especialmente cuando se emplean recursos con reglas específicas de operación, como es el caso de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública, y después de un análisis detallado de la información documental presentada se observa que es necesario delimitar una población objetivo-prioritaria, conforme a criterios sociales, territoriales y técnicos.

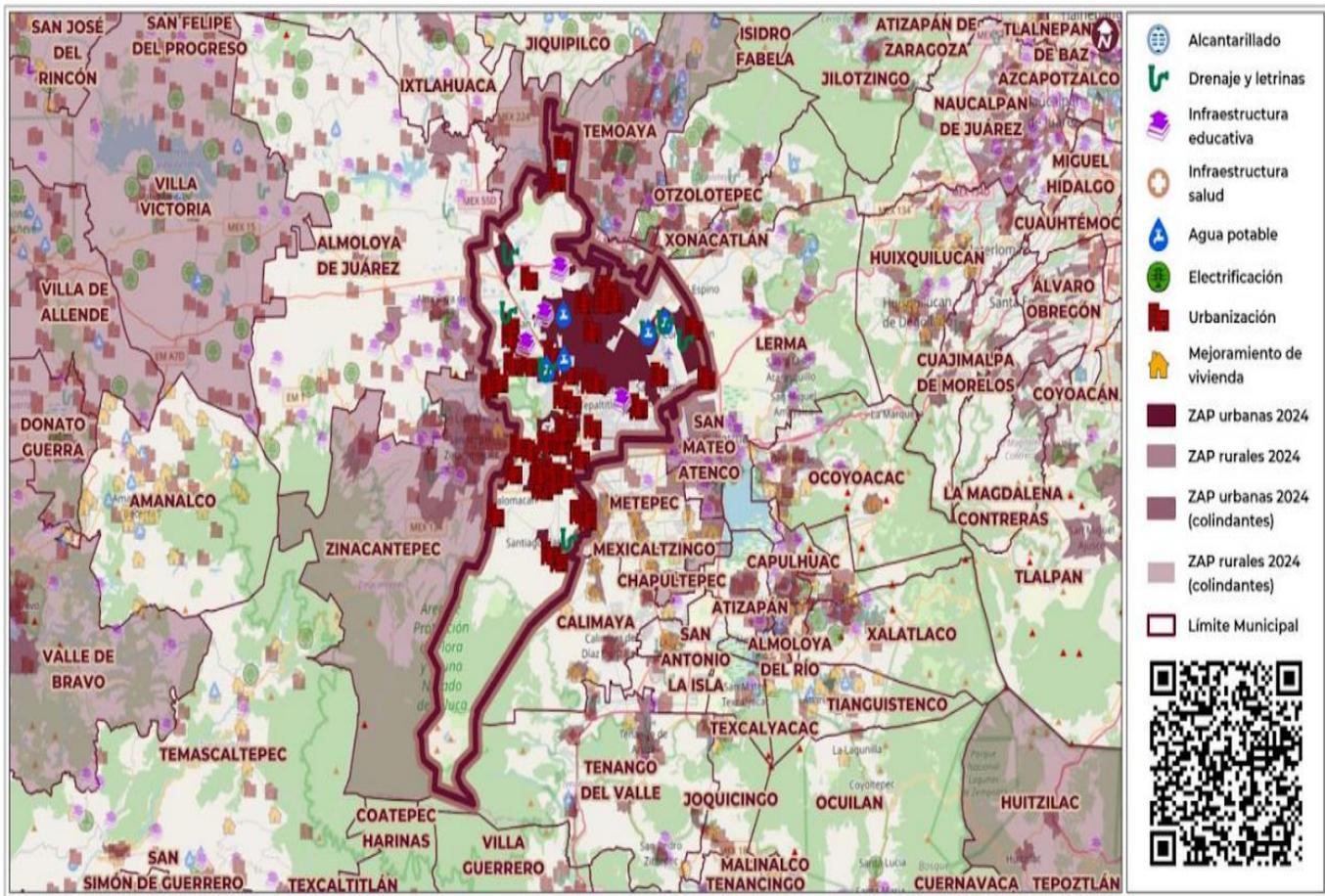
FAISMUN 2024 (Ramo 33): Establece que los recursos deben dirigirse a población en pobreza extrema, con rezago social o carencia por servicios básicos en la vivienda, de acuerdo con el CONEVAL. Priorización en localidades de alta o muy alta marginación, o zonas urbanas con polígonos de atención prioritaria.

En Toluca, existen 106 Zonas de Atención Prioritaria en 35 delegaciones, áreas donde las condiciones de vida son más precarias y el acceso a servicios básicos como agua potable, electricidad y drenaje sigue siendo limitado, lo que agrava las desigualdades en el municipio.

Mapa Distribución geográfica de los recursos planeados del FAISMUN según sus componentes

IV. Distribución de los recursos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social en su componente FAISMUN

Distribución geográfica de los recursos planeados del FAISMUN según sus componentes, enero-diciembre 2023 ^[9]



Fuente: Informe Anual sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social 2024, recuperado de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/888188/15106Toluca2024.pdf>

Pobreza multidimensional

La pobreza es un fenómeno multidimensional que comprende aspectos relacionados con las condiciones de vida que vulneran la dignidad de las personas, limitan sus derechos y libertades fundamentales, impiden la satisfacción de sus necesidades básicas e imposibilitan su plena integración social.

Por lo tanto, la población objetivo debe presentar carencias sociales, especialmente acceso a servicios básicos en la vivienda, donde el entorno inmediato con falta de alumbrado público se considera un indicador indirecto de exclusión urbana.

Conforme a los datos establecidos por el Informe Anual Sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social 2024, emitido por la Secretaría de Bienestar del Gobierno de México, se observa que en el Municipio de Toluca existen 582 viviendas sin energía eléctrica.

Por su parte la Dirección General de Servicios Públicos a través de la Dirección de Alumbrado Público se centra en controlar y supervisar el mantenimiento, así como el mejoramiento y ampliación de la infraestructura del servicio de alumbrado público en el Municipio de Toluca implementando el siguiente criterio:

Planeación operativa local:

Mediante el Sistema de correspondencia administrativo y red integral de servicios públicos (072) Alumbrado 2024, identifican las zonas con reportes frecuentes de fallas o ausencia de luminarias.

Identifica las colonias no regularizadas o de crecimiento urbano reciente, donde la infraestructura no ha sido extendida o formalizada.

En colaboración con la Dirección de Seguridad Pública, identifica las áreas con alta incidencia delictiva nocturna, por falta de alumbrado público y brinda atención prioritaria.

La población objetivo está constituida por los habitantes que residen en zonas con deficiencia, ausencia o deterioro en la infraestructura de alumbrado público, identificadas a través de reportes ciudadanos, recorridos técnicos y diagnósticos elaborados por la Dirección de Servicios Públicos.

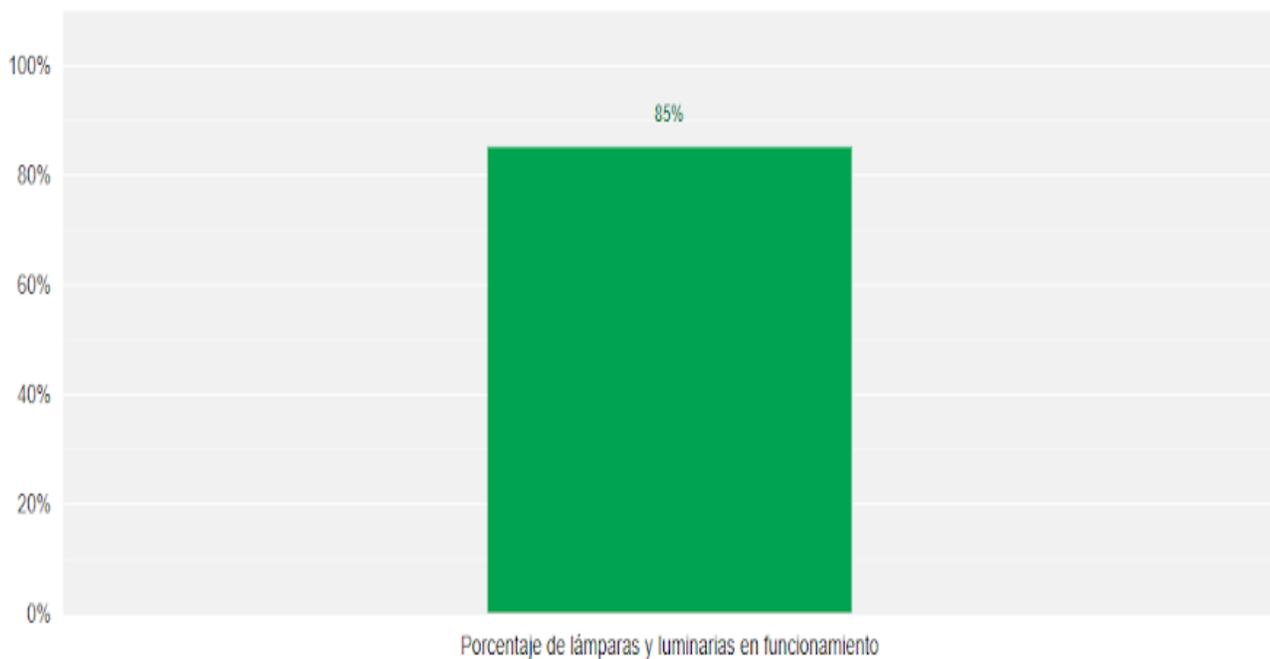
La atención en el municipio de Toluca, se brinda a las 48 delegaciones, 37 subdelegaciones y 281 unidades territoriales básicas.

De acuerdo con información contenida en los registros administrativos de la Dirección General de Servicios Públicos, se estima que esta población objetivo es aproximadamente de 232,622 personas que habitan en colonias prioritarias o polígonos de atención con alta densidad poblacional y bajos niveles de cobertura o eficiencia lumínica.

Conforme la información proporcionada por Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública, que versa en el reporte del Sistema de Datos del Avance Municipal del CONEVAL 2020, donde se observa que el indicador de alumbrado público cuenta con un avance de cumplimiento del 85 % de lámparas y luminarias en funcionamiento.

Cobertura del Alumbrado Público del Municipio de Toluca

Luminarias



Fuente: Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México INEGI 2020 recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/cngmd/2021/>

Delimitación: Se delimita geográficamente a través de zonas detectadas con necesidades de intervención.

Criterio	Características
Territorial	Colonias, fraccionamientos, comunidades y vialidades de Toluca con rezago en cobertura o mantenimiento de alumbrado público. Se priorizan zonas al norte y nororientes del municipio, con urbanización reciente o irregular.
Demográfico	Población general sin distinción de edad, pero con énfasis en grupos vulnerables: niños, mujeres, adultos mayores y personas que requieren transitar en horario nocturno.
Socioeconómico	Habitantes en situación de pobreza multidimensional, particularmente con carencia por servicios básicos y residencia en zonas de alta marginación o inseguridad.
Operativo-técnico	Población ubicada en zonas con: • Reportes recurrentes de fallas • Alta demanda de alumbrado por concentración poblacional o riesgo delictivo • Infraestructura deteriorada, obsoleta o inexistente.

- **Cuantificación:** Los datos de atención prioritaria son determinados por las Reglas de Operación del FAISMUN 2024 y los reportes del Sistema de correspondencia administrativo y red integral de servicios públicos (072) Alumbrado 2024.
- **Justificación:** Esta población representa un subconjunto de la población potencial, prioritario por sus condiciones de vulnerabilidad en el acceso a servicios públicos de calidad.

Sin embargo y con base en la información proporcionada, se concluye que al interior del Ayuntamiento no existe un instrumento normativo interno (lineamientos, reglas, manual o similar) que establezca, con carácter obligatorio, el criterio y la metodología para determinar la población objetivo de las intervenciones de alumbrado público financiadas con FAISMUN.

La focalización actual descansa en lineamientos federales del FAIS y en prácticas operativas (072, reportes ciudadanos, zonas irregulares, coordinación con Seguridad Pública), pero no en un criterio municipal formalmente aprobado con variables, ponderaciones, umbrales, responsables, periodicidad de actualización y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

Criterio c) Delimitación y cuantificación de la población atendida

La población atendida corresponde a aquella que, en el ejercicio fiscal inmediato anterior, recibió efectivamente el servicio de alumbrado público mediante acciones de instalación, rehabilitación o mantenimiento.

En el ejercicio fiscal 2024, según informes de la Dirección General de Servicios Públicos, se realizaron acciones que impactaron a una población estimada de 944,769 habitantes, distribuidas en diferentes delegaciones municipales.

- Delimitación: Se encuentra identificada por medio de los registros de intervención de luminarias y reportes de obra.
- Cuantificación: Verificable mediante bitácoras de atención, reportes de mantenimiento e instalación, y dictámenes técnicos.
- Justificación: Esta cifra representa un subconjunto de la población objetivo y permite medir el alcance real del programa.

40

Las poblaciones potenciales, objetivo y atendida están parcial pero no completamente alineadas en los distintos instrumentos del programa.

Al no existir un diagnóstico alineado al MML, con la existencia de un árbol de problemas carente, no existe la precisión de criterios de focalización o cuantificación territorial. La definición del problema público, no delimita de forma clara la población afectada ni utiliza datos actualizados de fuentes oficiales.

Se identifica la necesidad de fortalecer la consistencia técnica entre diagnóstico, MIR y lineamientos operativos, incorporando criterios de segmentación espacial y poblacional.

Se sugiere realizar un ejercicio de actualización del diagnóstico e integración de un padrón de zonas de intervención prioritaria, basado en datos cuantitativos de informes gubernamentales.

Adicionalmente, el programa tiene una población beneficiaria indirecta, integrada por transeúntes, visitantes y personas en tránsito por el municipio, así como por sectores comerciales y de servicios que se ven favorecidos por una mayor afluencia nocturna, reducción de hechos delictivos y mayor percepción de seguridad. Aunque

no son beneficiarios directos del servicio, su bienestar y condiciones de entorno también se ven impactadas positivamente.

Se sugiere:

- Reformular la MIR para reflejar con mayor claridad la población objetivo, incorporando criterios de vulnerabilidad territorial y priorización técnica.
- Actualizar el diagnóstico institucional con base en fuentes censales, registros administrativos y mecanismos de participación ciudadana.
- Desarrollar una cartografía social del alumbrado público que permita georreferenciar zonas atendidas y por atender, facilitando la programación y evaluación del Pp.
- Integrar indicadores desagregados por zona, tipo de intervención y beneficiarios, para facilitar el seguimiento.
- Se recomienda la emisión de Lineamientos Internos que armonicen el mandato del FAISMUN con la realidad territorial de Toluca, garantizando trazabilidad, equidad en la asignación y cumplimiento verificable de objetivos sociales.

41

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

Criterios de valoración:

- a) Incluye características de la población atendida.
- b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- c) Se encuentra sistematizada 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 documental revisada, es posible afirmar que el Programa Presupuestario 02020401 "Alumbrado Público" del Ayuntamiento de Toluca cuenta una identificación clara de la población objetivo y la problemática de atención.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 2 de valoración.

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
2	Dos de los criterios de valoración.

Conforme al análisis del Programa Presupuestario 02020401 de Alumbrado Público y con base en la evidencia disponible, incluido el Censo de Luminarias 2023, a la captura de reportes de alumbrado público 072 y a la base de datos de la población atendida, se concluye que el programa cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida, presentando cumplimiento de los criterios establecidos.

A continuación, se expone el análisis conforme a cada uno de los criterios:



Criterio a) Incluye características de la población atendida

La población atendida puede inferirse de manera territorial e indirecta a partir del Censo de Luminarias 2023, el cual contiene información georreferenciada sobre los puntos de luz instalados o en operación.

Puede entenderse que en apego a las reglas de operación del FAISMUN 2024 la población atendida posee características de pobreza multidimensional, lo que permite asociar la atención a zonas específicas del municipio, lo que facilita una aproximación al perfil general de la población beneficiaria.

Sin embargo, no se cuenta con una caracterización directa, desagregada ni sociodemográfica de los usuarios finales.

Por su parte, la base de datos de la población atendida hace referencia por delegación y total de atención, por lo que no refiere algún criterio de selección.

Valoración: Cumple. Existe una referencia espacial útil para estimar la población atendida, pero se requiere fortalecer la vinculación con variables sociales o demográficas.

Criterio b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado

El programa sí cuenta con un inventario de bienes y servicios prestados, que detalla el tipo de acción (instalación, mantenimiento, sustitución), el tipo de tecnología utilizada y la ubicación de cada intervención. Esta información se deriva de registros administrativos generados por la Dirección de Servicios Públicos y de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública.

Valoración: Cumple. La información sobre los bienes y servicios otorgados es clara, verificable y documentada.

Criterio c) Se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

No se identifican mecanismos institucionalizados, estandarizados ni documentados para la depuración, actualización y validación periódica de la información sobre la población atendida.

Aunque existe un Censo de Luminarias, su mantenimiento no forma parte de un sistema automatizado propio de las unidades administrativas evaluadas, ni cuenta con procedimientos formales que aseguren su confiabilidad, lo que limita su utilidad operativa y evaluativa.

Valoración: No cumple. La información no se encuentra sistematizada conforme a criterios técnicos establecidos, ni cuenta con procedimientos documentados para su actualización o validación.

Criterio d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

El programa no cuenta con una clave única por unidad o elemento de población atendida, ya que, al ser un servicio de infraestructura de acceso colectivo, la atención no se registra con base en beneficiarios individuales, sino en puntos de luz instalados. Esta situación impide la trazabilidad de la población beneficiaria en el tiempo, así como la vinculación con otros sistemas administrativos o de seguimiento.

Valoración: No cumple. No existe un mecanismo de identificación individualizada o agrupada de la población atendida que permita su seguimiento longitudinal.

Si bien la Dirección General de Servicios Públicos cuenta con una hoja dinámica de Excel con una proyección de la población donde determina por delegación y unidad territorial la atención y cobertura del servicio de alumbrado público, no cuenta con los criterios de la MML.

Por lo tanto, después de requisitar el Anexo 3 se determinó que el Programa Presupuestario 02020401 presenta avances limitados en la caracterización y seguimiento de su población atendida, cumpliendo de manera parcial con los criterios establecidos. Se identifican deficiencias en la sistematización y trazabilidad de la información, lo que representa un área crítica de mejora.

Por lo anterior, se recomienda:

- Establecer un sistema institucional de registro y seguimiento del servicio otorgado, incorporando mecanismos de actualización, validación y depuración periódica de los datos.
- Diseñar una estrategia de caracterización indirecta de la población atendida, a partir del cruce del Censo de Luminarias Municipal con bases de datos territoriales como el INEGI, Atlas municipal, reportes ciudadanos, que permita al menos una segmentación básica por zona, colonia y tipo de uso.
- Desarrollar identificadores únicos para los puntos de servicio, integrando información técnica, geográfica y presupuestal, a fin de facilitar el monitoreo histórico y la planeación territorial del servicio.

Asimismo, se sugiere, previo trabajo colegiado, analizar e implementar 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.

e) Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño

9. ¿El ISD vigente del Pp permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos de diseño del Pp?

Con base en la evidencia documental revisada, siendo está la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR 2024), es posible afirmar que el Programa Presupuestario

02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca cuenta con información sobre los elementos de diseño del Pp.

La revisión permite afirmar que el ISD del programa proporciona información pertinente sobre los principales elementos de diseño: I) procesos operativos y de gestión; II) generación y entrega de bienes y/o servicios; III) logro del objetivo central; y IV) cambio producido en la población objetivo derivado de su ejecución, a través de indicadores estratégicos (p. ej., la tasa de variación del nivel de kW consumidos y la tasa de variación en la instalación de luminarias), así como de gestión (mantenimientos, fallas atendidas, sustitución e instalación de luminarias, entre otros)

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4 de valoración.

Nivel	Criterios
	El ISD permite obtener información relevante sobre:
4	<p>En el caso de MIR, además de cumplir con el criterio anterior, el ISD del Pp permite obtener información sobre el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa, mediante una variable de resultados (propósito – objetivo central).</p> <p>En el caso de FID, además de cumplir con el criterio anterior, el ISD debe contar con, por lo menos, un indicador estratégico vinculado al objetivo central del Pp.</p>

Con base en la MIR (2024) presentada, se puede determinar que el programa presupuestario cuenta con un ISD que permite obtener información de los principales procesos operativos y de gestión, la generación y entrega de los bienes y/o servicios, sobre el objetivo central, y el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa.

MIR 2024			Criterio con el que cumple
Indicador	Objetivo	Tipo de Indicador	
Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal	Estratégico	Nivel 4 Permite obtener información sobre el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa, mediante una variable de resultados (propósito - objetivo central).
Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.	Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y público en general.	Estratégico	
Porcentaje de mantenimientos realizados al equipamiento de infraestructura de alumbrado.	Mantenimiento realizado al equipamiento de la infraestructura de alumbrado público	Gestión	Nivel 2 Permite obtener información sobre la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios
Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	Sistemas de luminarias ahorradoras de energía eléctrica instalados.	Gestión	
Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas	Identificación de las fallas en el sistema de alumbrado público municipal.	Gestión	Nivel 1: actividades relacionadas con la gestión de recursos humanos, tecnológicos y financieros, adquisición de insumos, operación, recepción, registro y supervisión
Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	Gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Gestión	
Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizados.	Mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	Gestión	
Porcentaje de proyectos elaborados para la sustitución de las luminarias.	Elaboración de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Gestión	
Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Gestión	

La Matriz de Indicadores del programa presupuestario cuenta con 9 indicadores; un fin y un propósito los cuales ayudan a obtener información sobre el cambio que se produce en la población con la ejecución del programa, 2 componentes que cumple con describir la generación del servicio y 5 actividades que refieren a las actividades enfocadas a la gestión de los recursos.

Si bien se otorgó el nivel 4, se debe mencionar que no se cumple con un criterio del nivel 3, el cual se refiere a la obtención de información sobre la cobertura de la población, medida como la población atendida respecto a la población objetivo. Por lo cual, se recomienda la incorporación del siguiente indicador:

Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Porcentaje de la población objetivo atendida	Medir el porcentaje de población objetivo que ha sido realmente atendida con el programa.	= (Número de personas atendidas)	Registro o base de datos de la población/UTB atendida Censo, estimación o proyección de la población objetivo.
Porcentaje de cobertura relativa de la población atendida	Medir la cobertura específica de la población objetivo dentro la población total.	(Población objetivo)	Censo Nacional de Población INEGI

Los dos indicadores pretenden brindar datos sobre la efectividad del programa, en cuanto a su alcance a la población.

10. ¿Los indicadores que integran el ISD vigente del Pp cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a)** Es claro, el nombre del indicador es entendible, no presenta ambigüedades y no contiene términos o acrónimos que dificulten su comprensión y, si los contiene, estos se encuentran definidos.
- b)** Es relevante, provee información valiosa sobre aquello que se quiere medir.
- c)** Es económico, la información para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
- d)** Es monitoreable, permite su estimación y verificación independiente, así como su trazabilidad.
- e)** Es adecuado, provee información suficiente para medir, evaluar o valorar el desempeño del Pp.

Con base en la evidencia documental revisada, siendo ésta la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca, es posible afirmar que el ISD vigente del Pp cuenta con información para valorar el cumplimiento de los criterios de calidad de los indicadores (claridad, relevancia, economicidad, monitoreabilidad y adecuación). La revisión permite afirmar que el ISD del programa proporciona información pertinente sobre la definición y objetivo de los indicadores, sus unidades de medida y fórmulas de cálculo, así como los medios de verificación y su trazabilidad.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4.

Nivel	Criterios
	El indicador cumple con:
4	Todos los criterios de valoración



Los indicadores contenidos en la MIR (2024) presentan nombres comprensibles y directos, están alineados con los objetivos del programa, centrados en eficiencia energética, mantenimiento y mejora del sistema de alumbrado público, proveen información directamente relacionada con la operación y mejora del servicio. Los medios de verificación son en su mayoría información operativa interna (consumo de kW, número de luminarias instaladas, mantenimientos realizados, etc.), lo cual indica que no implican grandes costos adicionales la obtención de la información.

Los indicadores se miden en tasa de variación y porcentajes, lo que enmarca su seguimiento y verificación, son monitoreables y adecuados debido a que miden aspectos clave del programa presupuestario.

MIR 2024		Análisis
Indicador	Objetivo	
Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal	Su relevancia recae en medir el consumo eléctrico, monitoreo posible y verificable con a través de los recibos de CFE.

Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.	Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y público en general.	Refleja avances físicos del programa, la entrega del servicio. Mide la expansión de la infraestructura.
Porcentaje de mantenimientos realizados al equipamiento de infraestructura de alumbrado.	Mantenimiento realizado al equipamiento de la infraestructura de alumbrado público	Los datos del mantenimiento son generados en la Unidad Responsable, ayudando a evaluar el desempeño operativo.
Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	Sistemas de luminarias ahorradoras de energía eléctrica instalados.	Mide directamente la adopción de nuevas tecnologías eficientes y sostenibles.
Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas	Identificación de las fallas en el sistema de alumbrado público municipal.	Su relevancia reside en medir la capacidad de respuesta operativa, indicando la cantidad anual de fallas al sistema.
Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	Gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Mide la gestión de insumos para otorgar el mantenimiento, por medio de un comparativo entre los insumos solicitados y otorgados.
Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizados.	Mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	Mide los mantenimientos realizados a la red de alumbrado público de forma anual.
Porcentaje de proyectos elaborados para la sustitución de las luminarias.	Elaboración de los proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Tiene relevancia a nivel de planeación técnica para llevar a cabo las etapas de los procesos operativos del programa.
Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Representa el avance físico del programa, son las acciones directas en campo. Se compara entre las luminarias de alumbrado público municipal anteriores y actuales.

La mayoría de los indicadores satisfacen los criterios establecidos, destacando especialmente en cuanto a relevancia y capacidad de seguimiento. No obstante, se identifican áreas de mejora relacionadas con la claridad, la pertinencia y la incorporación de resultados e impactos que vayan más allá del enfoque meramente operativo.

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

Criterios de valoración:

- a) Presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información.

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

Con base en la evidencia documental revisada, siendo ésta la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca, es posible afirmar que el ISD vigente del Pp cuenta con información para valorar el cumplimiento de los criterios aplicables a los medios de verificación de sus indicadores. La revisión permite afirmar que el ISD del programa proporciona información pertinente sobre la identificación de los documentos fuente, su temporalidad y elementos de localización, conforme a la frecuencia de medición establecida.



Por lo anterior, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 2.

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

Obsérvese la siguiente tabla con los indicadores y medios de verificación de la MIR del Pp.

Indicador	Medio de Verificación
Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	Recibos de pago de la CFE por concepto de alumbrado público.
Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.	Censo de luminarias de los dos últimos años.
Porcentaje de mantenimientos realizados al equipamiento de infraestructura de alumbrado.	Comparativo entre programa y ejecución en el mantenimiento de la infraestructura de alumbrado público.
Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	Comparativo entre programa y ejecución del sistema de alumbrado público municipal

Indicador	Medio de Verificación
Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas	Comparativo pormenorizado de las fallas del sistema de alumbrado público de los dos últimos años.
Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	Comparativo entre los insumos solicitados y otorgados para el mantenimiento de las luminarias de alumbrado público.
Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizados.	Comparativo entre los trabajos de mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal del año actual.
Porcentaje de proyectos elaborados para la sustitución de las luminarias.	Comparativo entre los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público programado y realizado
Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Comparativo entre las luminarias de alumbrado público municipal anteriores y las actuales.

Los medios de verificación de los indicadores que se contienen en la MIR, presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información y en algunos casos especifican el año o periodo en que se emite el documento como lo son:

- Censo de luminarias de los dos últimos años.
- Comparativo pormenorizado de las fallas del sistema de alumbrado público de los dos últimos años.
- Comparativo entre los trabajos de mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal del año actual.

Por lo que da cumplimiento a dos de los cuatro criterios establecidos. Sin embargo, se recomienda especificar el área administrativa que genera la información, tener más claridad y detalle en el periodo de emisión de los documentos, así como incluir la ubicación física, o en su caso electrónica, de los documentos, para tener mayor transparencia y confiabilidad.

12. ¿Las metas de los indicadores que integran el ISD vigente del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

- Criterios de valoración:
- 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, es decir, no son laxas ni su cumplimiento se encuentra garantizado.

- e) Son factibles, considerando la normatividad, los plazos y los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Con base en la evidencia documental revisada, siendo ésta la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024, las Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores y de Gestión (PbRM 01d) y la Calendarización de metas de actividad por proyecto (PbRM 02a) del Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” del Ayuntamiento de Toluca, es posible afirmar que el ISD vigente del Pp cuenta con información para valorar el cumplimiento de los criterios aplicables a las metas de los indicadores.

La revisión permite afirmar que el ISD del programa proporciona información pertinente sobre el método de cálculo documentado, la congruencia de las unidades de medida, la orientación a la mejora del desempeño y la factibilidad de las metas conforme a los recursos y plazos establecidos.



Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4.

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

Con base en los documentos proporcionadas Fichas Técnica de diseño de indicadores y de Gestión (PbRM 01d) y Calendarización de metas de actividad por proyecto (PbRM 02 a); el programa presupuestario 02020401 Alumbrado Público, bajo su proyecto presupuestario 020204010201 Alumbrado Público. Tiene 10 metas, de las cuales 6 están asociadas directamente al avance y cumplimiento de los indicadores.

Indicador	MIR 2024		
	Unidad de medida del indicador.	Meta asociada al indicador	Unidad de Medida meta
Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	Censo	Actualizar el censo de alumbrado público en coordinación con CFE.	Censo
Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.	Luminaria	Instalar luminarias nuevas para el alumbrado público.	Luminaria

Indicador	MIR 2024		
	Unidad de medida del indicador.	Meta asociada al indicador	Unidad de Medida meta
Porcentaje de mantenimientos realizados al equipamiento de infraestructura de alumbrado.	Mantenimiento	Realizar mantenimiento a la infraestructura de alumbrado público.	Mantenimiento
Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	Luminaria	Instalar luminarias nuevas para el alumbrado público.	Luminaria
Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas	Mantenimiento	Realizar mantenimiento a la infraestructura de alumbrado público.	Mantenimiento
Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	Gestión	Gestionar insumos para el mantenimiento del alumbrado público.	Gestión
Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizado.	Mantenimiento	Realizar mantenimiento a la infraestructura de alumbrado público.	Mantenimiento
Porcentaje de proyectos elaborados para la sustitución de las luminarias.	Proyecto	Elaborar proyecto para la sustitución de luminarias de alumbrado público	Proyecto
Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Luminaria	Sustituir luminarias en el alumbrado público fuera de funcionamiento.	Luminaria

Tienen unidades de medidas adecuadas y congruentes con el tipo de acción y resultado que busca medir el indicador (por ejemplo: luminarias, mantenimiento, proyecto). Las metas son alcanzables, sin comprometer los recursos disponibles (financieros, humanos y materiales) y considerando los plazos marcados de manera trimestral, semestral o anual, lo que igual garantiza un seguimiento adecuado. Los indicadores están orientados a la mejora del desempeño, sin embargo, las metas carecen de ambición, son metas generales, por lo que se recomienda metas más específicas y concretas.

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?

Con base en la evidencia documental revisada, siendo ésta el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024, la Clasificación Programática del CONAC y la información del Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” (inciso a, *Características del programa*), es posible afirmar que la modalidad presupuestaria del Pp cuenta con elementos para verificar su consistencia con el objetivo que persigue, los bienes y/o servicios que genera, sus actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención.

La revisión permite afirmar que la clasificación programática E – Prestación de Servicios Públicos resulta congruente con el objeto y lógica de intervención del programa, así como con la naturaleza de sus bienes/servicios y actividades, considerando además la distribución del presupuesto por capítulos de gasto y las fuentes de financiamiento referidas.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, no procede valoración cuantitativa para esta pregunta.

El *Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el ejercicio fiscal 2024* menciona que la Clasificación Programática emitida por el Consejo Nacional de Amortización Contable (CONAC), tiene por objeto establecer la clasificación de los programas presupuestarios de los entes públicos, que permitirá organizar en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos de los programas presupuestarios.

Como se mencionó anteriormente en el inciso a) “Características del programa”, el programa presupuestario 02020401 Alumbrado público, tiene como clasificación programática “E - Prestación de Servicios Públicos” que se refiere a:

<p>Prestación de Servicios Públicos</p>	<p>E</p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Funciones de gobierno. 2. Funciones de desarrollo social. 3. Funciones de desarrollo económico
---	----------	--

Una vez analizada la información y conociendo el objetivo del Pp se puede determinar que la modalidad presupuestaria es consistente con el objetivo; enmarcado en el punto 5 del inciso a; que este persigue, los bienes y/o servicios que se generan, con sus actividades sustantivas y su mecanismo de intervención.

<p>Programa Presupuestario 02020401 Alumbrado Público</p>
<p>Objetivo del Pp</p>
<p>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.</p>
<p>Plan de Desarrollo Municipal</p>
<p>Objetivo:</p>
<p>Garantizar el acceso al suministro de energía y a sistemas de transformación energética con el fin de migrar a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna dentro del territorio municipal.</p>

De igual manera esta correspondencia se ve reflejada en la distribución del presupuesto a través de los capítulos de gasto y con las fuentes de financiamiento de donde se obtiene el recurso, siendo estos los siguientes:

FAISMUN \$60,160,262.00.

Fuentes de financiamiento			
Recurso Federal			
FAIS - Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social FAIS			
Tiene como objetivo el financiamiento de obras, acciones sociales básicas e inversiones que beneficien directamente a población en pobreza extrema, localidades con alto o muy alto grado de rezago social y zonas de atención prioritaria urbanas y rurales, para contribuir a reducir el rezago en infraestructura social básica.			
<i>FAISMUN - Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal</i>			
Los recursos del FAISMUN se destinan a financiar obras y acciones que mejoren la infraestructura básica, como agua potable, alcantarillado, electrificación, así como servicios de salud y educación, principalmente en zonas con alta marginación y pobreza			
Capítulos de gasto			
2000	Materiales y Suministros	6000	Inversión Pública
3000	Servicios Generales	7000	Inversiones Financieras y Otras Provisiones
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles		

Y por parte de los Ingresos propios del municipio:

Capítulos de gasto		Monto
1000	Servicios Personales	\$11,333,661.00
2000	Materiales y suministros	\$26,000,000.00
3000	Servicios Generales	\$122,000,000.00
6000	Inversión pública	\$177,037,300.00

Lo que remarca que la modalidad presupuestaria es bien atribuida al programa presupuestario evaluado y su relevancia en el cumplimiento de los objetivos antes mencionados.

g) Complementariedades, similitudes y duplicidades

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

Con base en la evidencia documental revisada, siendo ésta la Estructura Programática Municipal vigente (2024), el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024, así como la información del Pp 02020401

“Alumbrado Público”, es posible afirmar que se cuenta con elementos para identificar programas presupuestarios que resulten similares, complementarios o potencialmente duplicados respecto del Pp evaluado.

La revisión permite afirmar que la estructura programática ofrece insumos pertinentes para reconocer ámbitos de intervención coincidentes y/o complementarios en función del objetivo del Pp, los bienes y/o servicios que genera y su mecanismo de intervención.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, no procede valoración cuantitativa para esta pregunta.

En la estructura programática municipal vigente (2024) existe una complementariedad con el Pp, la Dirección General de Desarrollo Urbano, Obra Pública y Ordenamiento Territorial cumple con el programa presupuestario 02020401 Alumbrado Público, al igual que la Dirección General de Servicios Públicos.

Programa: 02020401 Alumbrado Público	Proyecto: 020204010201 Alumbrado Público
Objetivo	Objetivo:
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
Plan de Desarrollo Municipal	
Objetivo:	
Garantizar el acceso al suministro de energía y a sistemas de transformación energética con el fin de migrar a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna dentro del territorio municipal.	

La complementariedad se basa en que atienden a una misma población mediante la generación de diferentes bienes y/o servicios para el logro de objetivos con características similares. Ambas direcciones alimentan el mismo programa y el mismo proyecto, con objetivos diferentes (referidos en el punto 5 “Objetivo general y objetivos específicos” de este mismo módulo) pero un mismo fin, el de dotar a la

población municipal de infraestructura de alumbrado público, moderna y eficiente. Contribuyendo así al objetivo del Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024 que se centra en garantizar el acceso al suministro de energía dentro del territorio municipal.

Programas presupuestarios complementarios.		
	Desarrollo Urbano, Obra Pública y Ordenamiento Territorial	Servicios Públicos
Bien y/o servicio generado	Sustitución de luminarias de alumbrado público	B
Población atendida	Establece que los recursos deben dirigirse a población en pobreza extrema, con rezago social o carencia por servicios básicos en la vivienda, de acuerdo con el CONEVAL.	Está constituida por los habitantes que residen en zonas con deficiencia, ausencia o deterioro en la infraestructura de alumbrado público.
Fuentes de Financiamiento	FAISMUN - Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal	Ingresos propios del Ayuntamiento.



Asimismo, en el documento Estructura Programática a emplear en el proyecto de Presupuesto de Egresos 2024, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en cumplimiento al artículo 42, fracción II, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, se encontraron los siguientes programas presupuestarios que podrían entrar en complementariedad con el Pp municipal.

Programas presupuestarios complementarios.		
Modalidad / Programa Presupuestario (PP)	Subfunción (SF)	Actividad Institucional (AI)
K027 Mantenimiento de Infraestructura	5 Electricidad	14 Transmisión, transformación y control de la energía eléctrica
E561 Operación y mantenimiento de las centrales generadoras de energía eléctrica	5 Electricidad	13 Generación de energía eléctrica
E580 Operación y mantenimiento de la infraestructura del proceso de distribución de energía eléctrica	5 Electricidad	16 Distribución de energía eléctrica

Si bien no refieren al alumbrado público, hacen hincapié en la generación de energía eléctrica (mantenimiento a la infraestructura), su distribución (Instalación de luminarias nuevas) y su transformación, materia a la que pertenece el alumbrado público.

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?

Criterios de valoración:

- 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 la evidencia documental revisada, siendo ésta el Plan Estratégico del Alumbrado Público para Toluca 2024 y la MIR 2024 —incluyendo sus líneas de acción, indicadores de desempeño y vinculación con la Agenda 2030—, es posible afirmar que el Pp cuenta con información para valorar la existencia de un plan estratégico conforme a los criterios establecidos.

La revisión permite afirmar que el plan identifica los resultados que se pretenden alcanzar y dispone de indicadores para medir su logro, así como su contribución a objetivos superiores.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 2.

Nivel	Criterios
	El plan estratégico cuenta con:
2	Dos de los criterios de valoración.

El Plan Estratégico del Alumbrado Público para Toluca 2024, cumple con dos de los cuatro criterios establecidos; establece cuales son los resultados y objetivos que se pretenden alcanzar con la ejecución del programa presupuestario, cuenta con indicadores de desempeño (MIR) e indicadores de éxito, líneas de acción y su alineación con la Agenda 2030 lo cual muestra su vinculación con objetivos superiores. Y enmarca sus logros durante la administración 2022-2024.

Agenda 2030					
ODS 7: acceso a una energía asequible, segura y moderna para todos.					
Objetivos Estratégicos		Líneas de Acción		Indicadores de Éxito	
Garantizar cobertura total en zonas urbanas y suburbanas.	Mejorar la perspectiva de seguridad en la ciudadanía con iluminación eficiente en espacios públicos.	<u>Expansión de cobertura:</u> Reubicar luminarias en buen estado a zonas suburbanas.	<u>Mantenimiento preventivo:</u> Calendario trimestral de revisión y reparación.	Porcentaje de luminarias inteligentes instaladas.	Disminución de reportes por fallas.
Reducir el consumo energético mediante sistemas inteligentes, tecnología LED y otras amigables con el medio ambiente.	Optimizar el mantenimiento con monitoreo remoto y brigadas móviles.	<u>Modernización tecnológica:</u> Sustituir luminarias obsoletas por modelos LED con sensores o tecnologías más amigables con el medio ambiente.	<u>Sostenibilidad:</u> Evaluar uso de energía solar en zonas de difícil acceso o zonas rurales.	Reducción en consumo energético (kWh).	Cobertura total en delegaciones y colonias.
		<u>Gestión inteligente:</u> Integrar todas las luminarias al sistema de telegestión.			
Logros 2022-2024					
Instalación de dos mil 244 luminarias.	Rehabilitación de siete mil 989 luminarias.	Mantenimiento de 30 mil 392.	Sustitución de 33 mil 161 nuevas luminarias.		
Se contribuyó a ampliar la red y a modernizar el sistema de alumbrado público, a través de impulsar el uso de energías de tecnologías actuales, mediante la atención satisfactoria anual de aproximadamente el 78.7% de las luminarias del municipio (44 mil 620 luminarias atendidas de 56 mil 696 luminarias existentes).					

Como se mencionó anteriormente se presentan objetivos estratégicos como cobertura total, ahorro energético, uso de tecnologías limpias y se menciona expresamente la contribución a las ODS de la Agenda 2030, un documento de carácter internacional, lo que alinea al programa presupuestario con metas de desarrollo sostenible.

Sin embargo, el plan no proporciona evidencia de que se siga un proceso formal de planeación institucional o algún vínculo directo con un sistema de planeación municipal, como lineamientos municipales, reglamentos o manuales. No se menciona una continuidad o proyecciones más allá del 2022-2024, el horizonte de este plan estratégico es nada más de tres años.

Se recomienda establecer una proyección de cinco años o más, con metas claras a mediano y largo plazo. Integrar o vincular el Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Municipal.

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

Criterios de valoración:

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

Con base en la evidencia documental revisada, siendo ésta el Plan Anual de Trabajo (PAT) integrado por los formatos PbRM 01a, 01b, 01c, 01d, 01e y 02a así como los avances trimestrales PbRM 08c del Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público”, es posible afirmar que el PAT de las UR que operan el Pp cuenta con información para valorar los criterios establecidos (procedimiento institucional, consideración de bienes y/o servicios, metas orientadas al objetivo central y revisión/actualización periódica).

La revisión permite afirmar que el PAT proporciona información pertinente para verificar dichos elementos conforme al Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal 2024.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4.

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

El Plan Anual de Trabajo presentado, está conformado por los formatos PbRm (Presupuesto basado en resultados municipal) que integran el Programa Anual del Pp:

- PbRm 01a: Dimensión Administrativa del Gasto
- PbRM 01b: Descripción del Programa Presupuestario
- PbRM 01c: Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto
- PbRM 01d: Ficha Técnica de Diseño de Indicadores Estratégicos y de Gestión
- PbRM 01e: Matriz de indicadores para resultados
- PbRM 02a: Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto



Estos documentos son producto del Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal (2024) emitido por la Secretaría de Finanzas, es el que establece el procedimiento de planeación del que se deriva el Programa Anual.

En su formato *PbRM 02a: Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto* se establecen las metas que contribuyen al logro del objetivo del Pp, como se mencionó anteriormente en el módulo 1, se tienen 10 metas, de las cuales 4 corresponden a la entrega o generación del bien/servicio, 3 son referenciadas a proyectos, censos y gestiones, las siguientes 3 metas restantes son referentes a otras actividades que se realizan respecto al alumbrado público (apoyos para eventos oficiales, retirar propaganda, rehabilitar, instalar y retirar el ornato). Estas metas registran un avance de manera trimestral. Reflejados en los PbRM 08c “Avance Trimestral de metas de Actividad por Proyecto”, lo que refleja su revisión y actualización periódica.

Por otro lado, en el formato *PbRM 01c: Programa Anual de Metas de Actividad por Proyecto* se refiere el presupuesto asignado al cumplimiento de las metas dentro del programa presupuestario, es decir, lo que se utilizará para proporcionar los bienes y servicios.

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?

Criterios de valoración:

- a) Su contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del Plan de Desarrollo Estatal 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 la evidencia documental revisada, siendo ésta el Plan de Desarrollo Estatal vigente, el Plan de Desarrollo Municipal, la MIR 2024, las Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores (FTDI) y el PbRM 02a, es posible afirmar que el Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público” cuenta con información de desempeño para valorar los elementos requeridos.

La revisión permite afirmar que el ISD del programa proporciona información pertinente sobre su contribución a objetivos y estrategias prioritarias y sobre las características de los bienes/servicios otorgados.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 2.

Nivel	Criterios
	El plan estratégico cuenta con:
2	Dos de los criterios de valoración.

El programa presupuestario de Alumbrado Público cumple con una alineación al Plan de Desarrollo Estatal y el Plan de Desarrollo Municipal, respalda los objetivos y estrategias prioritarias en materia de alumbrado público (Referido anteriormente en el Módulo 1, inciso c). Además de que, en sus metas y sus indicadores, se describen las características de los bienes/ servicios que se otorgan mediante el Programa Presupuestario. (Contenidos en PbRM 02a: Calendarización de Metas de Actividad por Proyecto, MIR y FTDI).

Plan de Desarrollo Estatal	Objetivos	2.6 Impulsar el uso de energías limpias para la sostenibilidad económica y social de la entidad.	Plan de Desarrollo Municipal	Objetivos	OP3.5 Garantizar el acceso al suministro de energía y a sistemas de transformación energética con el fin de migrar a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna dentro del territorio municipal.
	Estrategias	2.4 Impulsar el uso de energías limpias para la sostenibilidad económica y social de la entidad en las regiones que conforman la Zona V: Valle de Toluca.		Estrategias	EP3.5.1: Fomentar la transición energética hacia la producción de energías limpias. EP 3.5.2: Transitar hacia el uso de energías asequibles y no contaminantes. EP 3.5.3: Rehabilitar la infraestructura eléctrica para fomentar la prosperidad del espacio público.

Metas PbRM	Indicadores	Objetivo
Actualizar el censo de alumbrado público en coordinación con CFE.	Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal.
Instalar luminarias nuevas para el alumbrado público.	Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.	Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y público en general.
Realizar mantenimiento a la infraestructura de alumbrado público.	Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	Sistemas de luminarias ahorradoras de energía eléctrica instalados.

Ficha Técnica de Diseño de Indicadores

Metas Anuales
Se pretende tener la cobertura total con instalación de luminarias nuevas ahorradoras de energía.
Se pretende instalar luminarias nuevas en los sectores que requieren el servicio sin ser recuperadas.
Se pretende proporcionar una cobertura mayor de mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.

Por otro lado, si bien el programa busca generar un cambio en las condiciones de seguridad, movilidad y habitabilidad con un servicio eficiente y continuo para su población objetivo, no existe una definición clara de la misma, por lo que no se podría tener una verificación de los cambios de manera precisa que se hayan generado con el cumplimiento del Programa presupuestario. Se recomienda realizar una definición concreta de la población objetivo para así verificar mejor los cambios generados.

Como se ha referido con anterioridad en el módulo 1, las características de la población atendida pueden inferirse a partir de diferentes documentos, métodos y reglas; el Censo de Luminarias 2023, reglas de operación de FAISMUN, captura de reportes de alumbrado público con el Programa 072, hoja dinámica de Excel con una proyección de la población por UBT. Sin embargo, no existe algún documento que refiera a la población NO atendida, se recomienda diseñar un sistema de caracterización de dicha población, usando como base los documentos antes señalados y así contar con un registro de la población que no tiene acceso a este servicio, para darle seguimiento.

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

Criterios de valoración:

- 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 depurada.
- d) Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.



Con base en la evidencia documental revisada, siendo ésta los formatos PbRM 08c “Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto”, el sistema de carga y consulta de avances trimestrales y la documentación de validación y firmas de responsables del Pp 02020401 “Alumbrado Público”, es posible afirmar que el programa cuenta con información para valorar las características de oportunidad, confiabilidad, sistematización y seguimiento permanente.

La revisión permite afirmar que el ISD del programa proporciona insumos pertinentes para verificar la generación, validación, actualización y trazabilidad de los datos utilizados en el seguimiento del desempeño.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4.

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

La información utilizada por el programa presupuestario para llevar a cabo el seguimiento de desempeño cumple con los cuatro criterios previamente establecidos. De acuerdo con la evidencia presentada, los Formatos PbRM 08c "Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto" muestran que se realiza un seguimiento periódico tanto trimestral como anual de los avances de las acciones, actualizando la información con la misma periodicidad.

Estos formatos están debidamente firmados por los responsables que integran y procesan la información, incluyendo al Director General de Servicios Públicos, al titular de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación, así como al Tesorero Municipal, lo cual respalda la validez y confiabilidad de los datos presentados.

Los informes de avances trimestrales del PbRM se entregan puntualmente a la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE), conforme a las fechas establecidas para asegurar la continuidad del proceso. Además, se cuenta con un sistema para la carga de avances trimestrales de metas e indicadores, lo que resalta la sistematización de la información, la cual está disponible para las Unidades Responsables (UR) en todo momento.

66

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?

Criterios de valoración:

- 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 evidencia documental revisada, siendo ésta el documento "Recomendaciones hechas por el Programa Anual de Evaluación 2023" y sus avances de atención, así como los lineamientos del Manual para la Planeación, Programación

y Presupuesto de Egresos Municipal (2024) y registros institucionales de uso (p. ej., REMTyS, Sistema de Gestión Municipal, Programa 072), es posible afirmar que el Pp 02020401 “Alumbrado Público” dispone de elementos para valorar el uso de información derivada de análisis externos.

La revisión permite afirmar que dicha información se emplea con regularidad, de manera institucionalizada, con enfoque estratégico y de forma consensuada entre las áreas involucradas.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, se determina que el componente evaluado se ubica en el Nivel 4.

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

Tomando como base el documento presentado “Recomendaciones hechas por el Programa Anual de Evaluación 2023”, el cual presenta 13 aspectos susceptibles de mejora y la manera en la que la Unidad Responsable atiende los mismos. Se determina que se cumple con los 4 criterios de evaluación.

Los avances presentados evidencian el uso de la información derivada de las evaluaciones externas, en decisiones a corto plazo como la incorporación de los censos levantados por la CFE y el municipio en sus metas de PbRM, así como el seguimiento mensual de sus indicadores estratégicos. De manera institucionalizada en la realización de su estructura programática en conjunto con la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación (UIPPE), que sustenta la base de sus PbRM, como se ha mencionado anteriormente, la integración de estos documentos se establece en el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal (2024).

Las recomendaciones y los avances muestran una clara intención de fortalecer la estructura del programa más allá de lo operativo, implementando registros administrativos por localidad y tipo de servicio, utilizando plataformas como Registros Municipales de Trámites y Servicios (REMTyS) una plataforma de acceso público en el que está inscrito el catálogo de trámites, donde la Dirección General de Servicios Públicos tiene 6 trámites inscritos sobre Alumbrado Público, además de contar con la plataforma del Sistema de Gestión Municipal en donde se atienden

peticiones realizadas por ciudadanos, turnadas a las áreas correspondientes para que sean ejecutadas dependiendo de la naturaleza de estas, y la existencia del Programa 072 para reportar desperfectos como: luminarias y mantenimiento urbano.

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?

Con base en la evidencia normativa y documental revisada, artículos 115 y 134 de la CPEUM, normativa estatal en materia de planeación, evaluación y disciplina financiera, así como los ordenamientos municipales aplicables al servicio de alumbrado público, es posible afirmar que existen elementos suficientes para motivar la realización de ejercicios externos de evaluación del Programa Presupuestario 02020401 “Alumbrado Público”.

68

La revisión permite afirmar que el acervo disponible posibilita identificar temas relevantes de análisis vinculados con el diseño y la lógica de intervención, la cobertura y focalización, la verificación de resultados, la eficiencia administrativa y la gobernanza de la información, entre otros.

Por lo anterior, y en apego a la metodología de evaluación, no procede valoración cuantitativa para esta pregunta.

Con base en los artículos 115 y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, de la normativa estatal aplicable en materia de planeación, evaluación y disciplina financiera, así como de los ordenamientos municipales que regulan la prestación del servicio de alumbrado público y la administración del gasto, se estima necesario precisar, en forma desarrollada y en texto continuo, los elementos que justifican la conducción de ejercicios externos de evaluación respecto del Programa Presupuestario de Alumbrado Público. La motivación central radica en fortalecer la legalidad, la eficacia y la transparencia del programa, cerrando brechas históricas entre las recomendaciones técnicas formuladas y su incorporación efectiva a los instrumentos normativos y de gestión.

En primer término, los antecedentes del programa muestran que, pese a avances operativos evidentes, particularmente la modernización tecnológica y la continuidad de la prestación, subsiste una insuficiencia de origen en su diseño: no se cuenta con

un diagnóstico integral, actualizado y formalizado bajo la metodología del Marco Lógico que, con valor probatorio suficiente, defina el problema como hecho negativo, delimite la población afectada, cuantifique brechas de cobertura y establezca, con criterios objetivos, la priorización territorial. Tal vacío metodológico se refleja, de manera consecuente, en objetivos que privilegian la operación cotidiana del servicio pero que no acreditan, de forma verificable, su contribución al bienestar de la población, a la percepción de seguridad y a la habitabilidad del espacio público en horario nocturno. La Matriz de Indicadores para Resultados, por su parte, evidencia la necesidad de incorporar indicadores de cobertura poblacional y territorial, medios de verificación debidamente identificados y trazabilidad documental que permita reconstruir la cadena de valor del programa frente a auditorías y revisiones de desempeño.

Asimismo, se advierte la persistencia de Acciones Susceptibles de Mejora que, si bien han sido reconocidas en distintos ejercicios evaluativos y de control, no muestran un grado de institucionalización acorde con la importancia del servicio. La ausencia de lineamientos formales para la captura, validación y depuración de bases de datos; la falta de instructivos que regulen la identificación de la población potencial, objetivo y atendida; la insuficiente actualización del censo de infraestructura y el débil vínculo entre la planeación anual y las proyecciones multianuales, dan cuenta de una distancia entre la esfera técnica y la esfera normativa que conviene subsanar mediante evaluaciones externas con enfoque jurídico-administrativo.

Bajo estas premisas, resulta procedente promover ejercicios externos orientados, en primer lugar, a verificar la legalidad y suficiencia del diseño programático. Se trata de constatar, con independencia e imparcialidad, que el diagnóstico, el árbol de objetivos y la MIR presentan coherencia interna y congruencia con los instrumentos de planeación vigentes, y que su estructura permite medir, con medios de verificación idóneos, la cobertura y los resultados del servicio sobre la población beneficiaria. Este examen no persigue tecnificar en exceso la gestión, sino conferir seguridad jurídica al gasto, asegurando que cada peso ejercido encuentra sustento en un problema público adecuadamente identificado y en metas exigibles y verificables.

En segundo término, se considera pertinente la evaluación de cobertura, focalización y equidad territorial. La naturaleza del alumbrado público, como servicio con incidencia directa en la seguridad, la movilidad y el uso del espacio urbano, impone el deber de priorizar, con criterios verificables, aquellas zonas que enfrentan mayores

rezagos o mayor vulnerabilidad. De ahí la necesidad de que una instancia externa verifique la existencia de criterios de priorización formalizados, la integridad y actualidad del inventario de activos, la trazabilidad de la población efectivamente atendida y la congruencia entre metas, universo de servicio y disponibilidad presupuestaria. Ello coadyuva a materializar los principios de eficiencia y economía del gasto, y a dotar de razonabilidad a la toma de decisiones.

De igual forma, se justifica la verificación de resultados e impacto social. El objetivo no es sustituir la gestión técnica, sino acreditar, con evidencia suficiente, si la modernización y el mantenimiento se traducen en una mejora tangible en la percepción de seguridad, en el uso del espacio público en horario nocturno y en la oportunidad de la atención a reportes ciudadanos. Una evaluación externa en esta materia robustece la rendición de cuentas y orienta, con objetividad, eventuales recalibraciones del programa, ya sea para mantener acciones que demuestren eficacia o para corregir aquellas que no acrediten la relación costo-beneficio esperada.

No menos relevante es la revisión de eficiencia administrativa y simplificación de procesos. La experiencia muestra que la oportunidad de respuesta al ciudadano, la certeza en los plazos y la estandarización de formatos y responsables constituyen condiciones indispensables para cumplir con los principios de legalidad y transparencia. Un ejercicio externo que examine el flujo de atención —desde la recepción del reporte hasta el cierre debidamente documentado— permite identificar cuellos de botella, homologar criterios y establecer cartas de servicio con niveles de atención verificables, fortaleciendo la confianza pública y la previsibilidad institucional.

Aunado a lo anterior, corresponde a una evaluación externa verificar la gobernanza y la calidad de la información. La existencia de lineamientos de captura, validación y depuración; la integración de un expediente técnico de indicadores; y la localización precisa de los medios de verificación son elementos que aportan certeza jurídica y permiten sostener, ante auditorías y procesos de fiscalización, la veracidad de los resultados reportados. Sin información válida y verificable, la planeación y la evaluación pierden eficacia y se compromete la transparencia del gasto.

Finalmente, en atención al carácter continuo del servicio y a la naturaleza multianual de sus requerimientos de inversión, operación y mantenimiento, resulta necesario

valorar la sostenibilidad financiera y la programación a mediano plazo. La congruencia entre metas de cobertura, universo del servicio y proyecciones presupuestarias, con identificación de obligaciones de mantenimiento y reposición, permite evitar decisiones fragmentarias y asegura la preservación del nivel de servicio conforme a los estándares que el propio municipio determine.

Para la debida acreditación de estos ejercicios, deberán considerarse, como base mínima, los informes finales de evaluaciones previas del programa, los resultados de auditorías de desempeño, los documentos institucionales de planeación y seguimiento, las posiciones formales del municipio respecto a recomendaciones externas y a los avances registrados en los mecanismos de seguimiento de Acciones Susceptibles de Mejora. Con tal acervo, las evaluaciones propuestas no solo dotarán de sustento jurídico a las decisiones presupuestarias y operativas, sino que contribuirán a consolidar una ruta de mejora institucional, compatible con los principios constitucionales de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, y con los mandatos de la planeación democrática del desarrollo municipal. En suma, se trata de evolucionar de un esquema centrado en la operación hacia un modelo de gestión pública que documente, con claridad y certeza, el valor público generado por el servicio de alumbrado en beneficio de la ciudadanía.

c) Aspectos Susceptibles de Mejora

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

El Pp cuenta con evidencia que justifica la respuesta atendiendo los numerales del apartado “Consideraciones” en el Nivel 4.

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

Con base en los documentos de las evaluaciones de Impacto de 2018, de Consistencia y Resultados de 2021 y Específica de Desempeño de 2023, el Pp cuenta con 21 Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), los cuales de acuerdo con los convenios para la Mejora del Desempeño y Resultados 2018, 2021 y 2023, han sido atendidos con oportunidad, por lo que se otorga un 75.0% de cumplimiento.

No obstante, no se presenta evidencia de la puesta en práctica de los Aspectos Susceptibles de Mejora en un continuo en el mediano y largo plazo, por lo que se recomienda institucionalizarse mediante su adherencia a la normatividad, particularmente al manual de procedimientos, al Presupuesto basado en Resultados municipal (PbRM) y en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) mediante la práctica de la actualización anual de los documentos institucionales.

Véase el Anexo 7. Resultados de las acciones para atender los ASM.

22. ¿Con los ASM específicos o institucionales definidos a partir de evaluaciones, 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 “Mecanismos para el Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora” de CONEVAL, los 21 Aspectos Susceptibles de Mejora de los que ha sido objeto el Pp son pertinentes y relevantes, es decir, representan una aportación específica y significativa para el logro del propósito del Pp. Adicionalmente, son de calidad, en cuanto a que se encuentran justificados, ya que atienden debilidades del diseño, planeación, proceso y operación del Pp.

Son factibles, en tanto son viables de llevar a cabo, en un plazo de un año fiscal, el siguiente a la evaluación, por la Dirección General de Servicios Públicos contó con dos años fiscales para su consolidación. No obstante, no se presenta evidencia de la puesta en práctica de los Aspectos Susceptibles de Mejora en un continuo en 2024 y 2025, por lo que se recomienda su ejecución continua en el mediano y largo plazo. Véase el Anexo 6. Avance en la implementación de los ASM.

Cabe mencionar que el seguimiento continuo a los 21 Aspectos Susceptibles de Mejora, a través de la institucionalización afectará positivamente al Pp a nivel de

resultados mediante el establecimiento continuo de metas factibles pero retadoras que atiendan la dinámica del problema del que se ocupa el Pp.

De 2018 a la fecha, año en que el Pp fue evaluado por primera vez el Pp operado por la Dirección General de Servicios Públicos, no ha crecido en cuanto a resultados cuantitativos (es decir, el número de luminarias programas anualmente no es ascendente, ni retador).

Respecto a la sustitución de la tecnológica del alumbrado público por tecnología amigable, el Pp no cuenta con el análisis y la medición correspondiente para conocer el impacto alcanzado, por lo que se recomienda realizar un análisis situación y de impacto del Pp, este último desde un comparativo con la evaluación de impacto realizada en 2018.

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?

73

No procede valoración cuantitativa.

Los siguientes Aspectos Sustantivo de Mejora como son: “Adquirir un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para monitorear la cobertura del programa”; “Capacitar a la Dirección General de Servicios Públicos en la metodología del Marco Lógico e Implementación del Presupuesto Basado en Resultados Municipal, para una mejor operatividad de los indicadores”; y “Elaborar una guía técnica que permita mostrar al ciudadano los insumos que necesita el ejecutor del programa, para brindar el servicio de alumbrado público”, no han logrado ser atendidos en los tiempos que establecen por los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios Municipales para Estado de México y Toluca para la entrega de las evidencias de atención o cumplimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora.

Cabe mencionar que en el caso de Aspectos Susceptibles de Mejora de “Adquirir un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para monitorear la cobertura del programa”, que no se ha logrado atender, se realiza monitoreo al servicio brindado mediante llamadas de seguimiento al ciudadano, posterior a la reparación de la luminaria, misma que se reitera hasta su culminación satisfactoria.

De acuerdo con la entrevista abierta realizada al personal enlace de la Dirección General de Servicios Públicos en la presente evaluación, la causa principal es la falta de seguimiento por parte de las autoridades que lideran la operación del Pp. Particularmente, en los Aspectos Susceptibles de Mejora como el siguiente: “Adquirir un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para monitorear la cobertura del programa”, también una causa es que no se cuenta asignación presupuestal.

Las consecuencias del atraso de la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora afectan negativamente la eficiencia y eficacia de la operación del Pp, ya que no se puede verificar con precisión qué zonas geográficas están cubiertas y cuáles tienen fallas o dónde ya se realizó mantenimiento; las acciones del Pp no están vinculadas a metas medibles y con lógica de impacto no solo de operación; y el ciudadano presenta dificultades para comunicar con claridad lo que requiere o se hizo, cómo y con qué recursos. Todo lo anterior afecta a nivel de los resultados, en tanto el mantenimiento del Pp es reactivo en lugar de preventivo, es decir, se atienden fallas cuando hay quejas, lo que incrementa costos y reduce la vida útil de las luminarias con lo que también se afecta la sostenibilidad del Pp, pues existe el riesgo de recorte presupuestal (al no poder demostrar impacto con indicadores, ni vincular gasto con resultados). Véase el Anexo 8. Análisis de los ASM no atendidos.

74

También, con la falta de un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para monitorear la cobertura del programa, se da el aumento de quejas y baja confianza pública: Al no ver resultados claros ni tener canales informativos, la ciudadanía percibe el servicio como ineficiente o abandonado.

Al respecto, se recomienda: 1) Integrar una plataforma digital de mapeo (puede ser con herramientas gratuitas como QGIS o Google Maps), 2) Organizar talleres internos con la UIPPE o buscar apoyo de instancias estatales o federales como el INAFED y 3) Diseñar y difundir una guía ciudadana del servicio de alumbrado público, en la que se incluya: cómo reportar fallas, qué datos se requieren (ubicación exacta, tipo de falla), tiempos estimados de atención, recursos necesarios para operar el servicio, derechos y deberes del ciudadano.

Módulo 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?

Criterios de valoración:

- 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).

75

De acuerdo con la documentación presentada para valorar los criterios a, b y d, correspondientes al “Censo de luminarias 2023” y el formato “PbRM 01c 2024”, se afirma que estos se cumplen y en consecuencia se asigna el Nivel 3.

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

El Pp, si bien, no presenta evidencia de que cuente con la identificación, descripción y cuantificación de la población potencial y objetivo, si cuenta con los soportes relativos “Censo de luminarias 2023” y el “PbRM 01c 2024” como 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 01 c 2024, 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 obtenidos 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 trimestrales y anual) programados para tal efecto. Sobre el inciso “b” el Pp no 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, se recomienda la realización de la proyección presupuestal anual en el marco de un Plan Estratégico.

76

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?

No procede valoración cuantitativa.

El Programa Presupuestario 02020401 sí cuenta con mecanismos generales para identificar la población objetivo, aunque estos no están sistematizados formalmente ni basados en un proceso metodológico de focalización. El servicio de alumbrado público está dirigido a toda la población del municipio de Toluca, con especial atención en áreas públicas, vialidades principales y zonas habitacionales, por lo que la población objetivo se define de manera amplia, sin segmentación por grupos sociales o características demográficas.

La identificación de zonas a intervenir se realiza a partir de tres fuentes principales: 1) Censos de infraestructura del propio Departamento de Alumbrado Público, donde se identifican luminarias instaladas y puntos con fallas o sin cobertura; 2) Reportes ciudadanos canalizados a través de la línea de atención municipal, plataformas digitales y solicitudes en audiencia pública; y 3) Solicitudes emitidas por delegaciones o autoridades auxiliares, que manifiestan necesidades específicas de su territorio.

Sin embargo, no existe un sistema de focalización diferenciada ni una metodología de priorización documentada que permita atender primero a colonias con mayores niveles de rezago social, inseguridad o marginación. Tampoco se identificaron mecanismos automatizados o georreferenciados para el análisis de cobertura territorial o mapeo de luminarias. Véase el Anexo 9. Estrategia de Cobertura.

Se recomienda fortalecer la metodología de identificación de población objetivo mediante: 1) La construcción de un sistema georreferenciado de cobertura actual y zonas sin servicio; 2) El uso de criterios de priorización: inseguridad, densidad poblacional, índice de marginación, y distancia al alumbrado más cercano y 3) La documentación del proceso de focalización y priorización territorial en un anexo operativo del programa. Con ello, se podrán establecer mecanismos de atención más estratégicos, equitativos y medibles, para facilitar el seguimiento desde la planeación institucional.

El Fundamento legal aplicable en el Estado de México es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 115, fracción III, los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes: b): Alumbrado público. La Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, en sus artículos 13, 19, 35, 36, 37 y 38.

Módulo 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.

No procede valoración cuantitativa.

El proceso clave del Pp está dividido en cinco etapas:

1. Detección de necesidades de alumbrado público,
2. incorporación de nuevas luminarias,
3. atención de fallas técnicas,
4. mantenimiento y
5. satisfacción del usuario

Estas etapas cuentan con dos vías de entrada:

- a) Solicitud ciudadana a través de la Dirección General de Servicios Públicos o,
- b) identificación de zonas marginadas prioritarias de la Dirección General de Obra Pública.

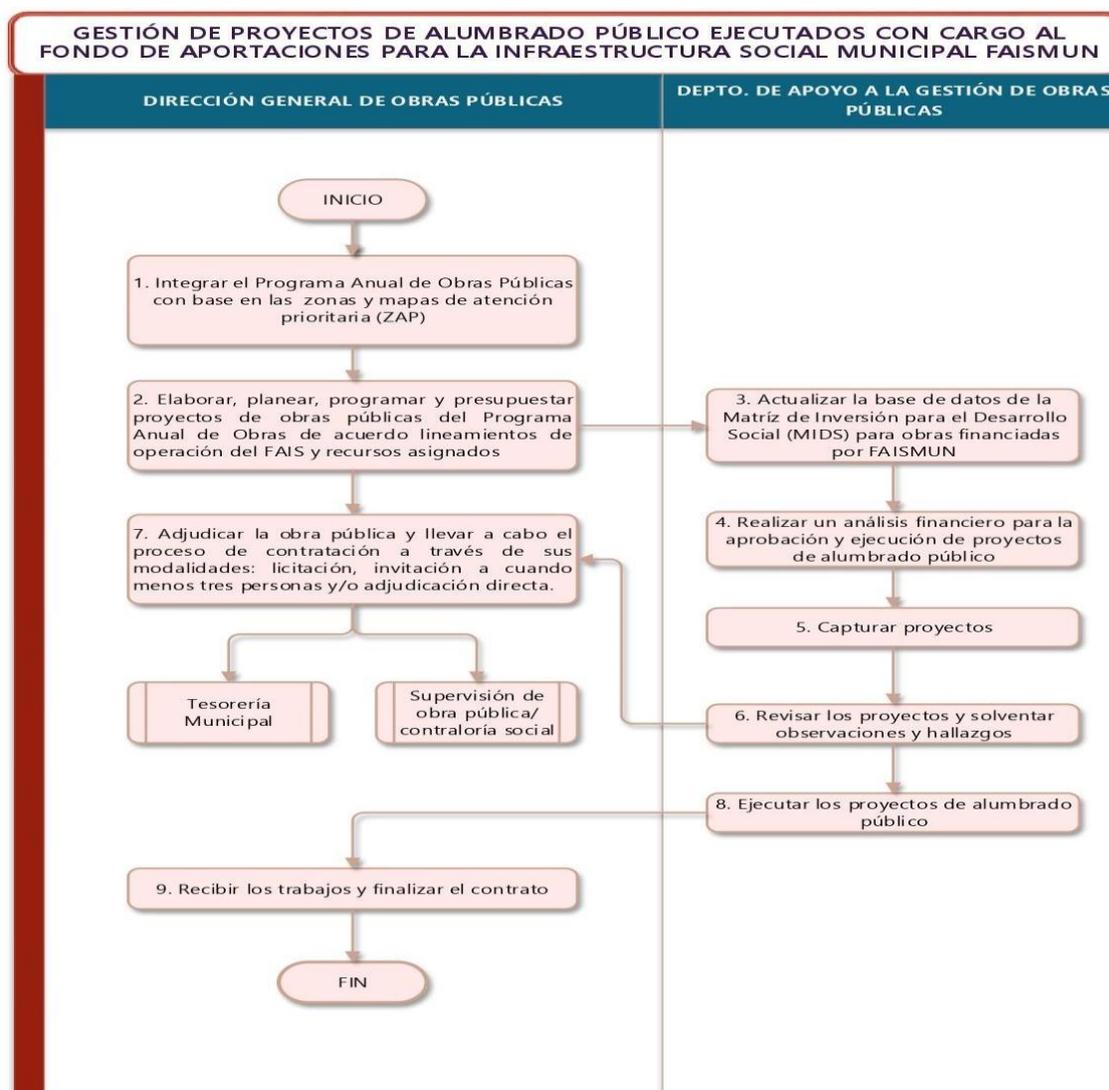
La salida del proceso consiste en un único producto: luminarias encendidas funcionales. Se cuenta con cinco procedimientos con su propio conjunto de actividades específicas asociadas a las unidades administrativas responsables de llevarlas a cabo, con las que se atienden cada etapa del proceso para alcanzar los objetivos del Pp.

El tiempo de realización del proceso y sus procedimientos, si bien es anual, el número de días promedio varía dependiendo de si es ampliación o sustitución o reparación (rehabilitación y mantenimiento). En el caso de esta última son en promedio ocho días y en el caso de las modalidades primeras, el tiempo promedio va de ocho a 144 días, dependiendo de si existe el presupuesto y el material necesario o no al momento de la solicitud.

Una de las entradas del proceso clave se realiza mediante la gestión de obra de alumbrado público por parte de la Dirección General de Obra Pública, mediante el Departamento de Apoyo a la Gestión de Obras y con recursos económicos del Fondo

de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal (FAISMUN), a través de dos procesos denominados: “Integración del Programa Anual de Obras” y “Actualización de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS) para obras financiadas con FAISMUN”, al respecto el sujeto evaluado no presenta evidencia de los mecanismos internos que se utilizan para determinar las comunidades o localidades marginadas o en pobreza que se integraron al Programa de Anual de Obras Públicas, instrumento con el que se inicia el proceso de ejecución de la obra de alumbrado público, por lo que se recomienda documentar los criterios de inclusión o, en su caso, el mecanismo. Observe el siguiente diagrama:

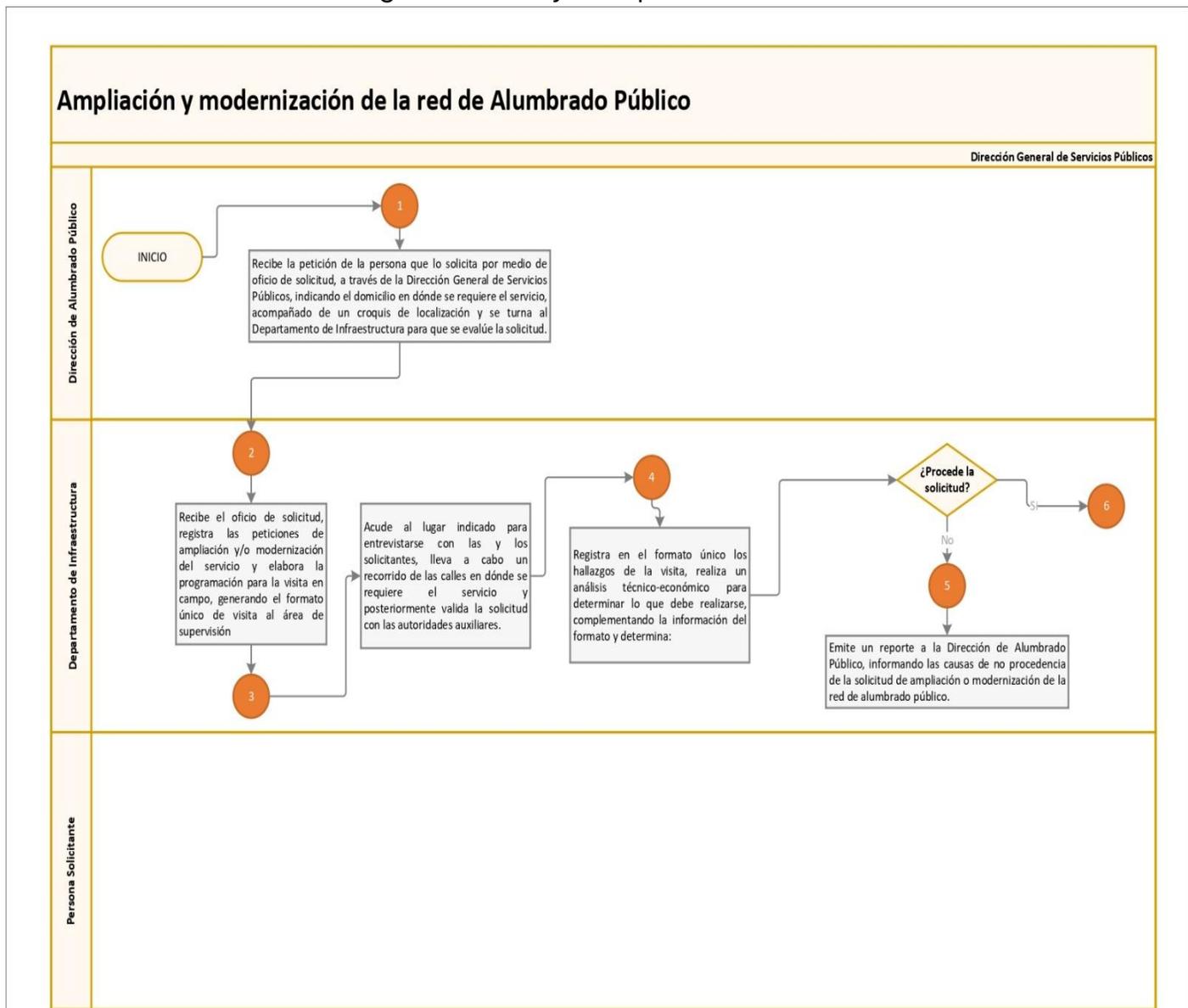
Anexo. 10.1 Diagrama de flujo del proceso clave de la DGOP



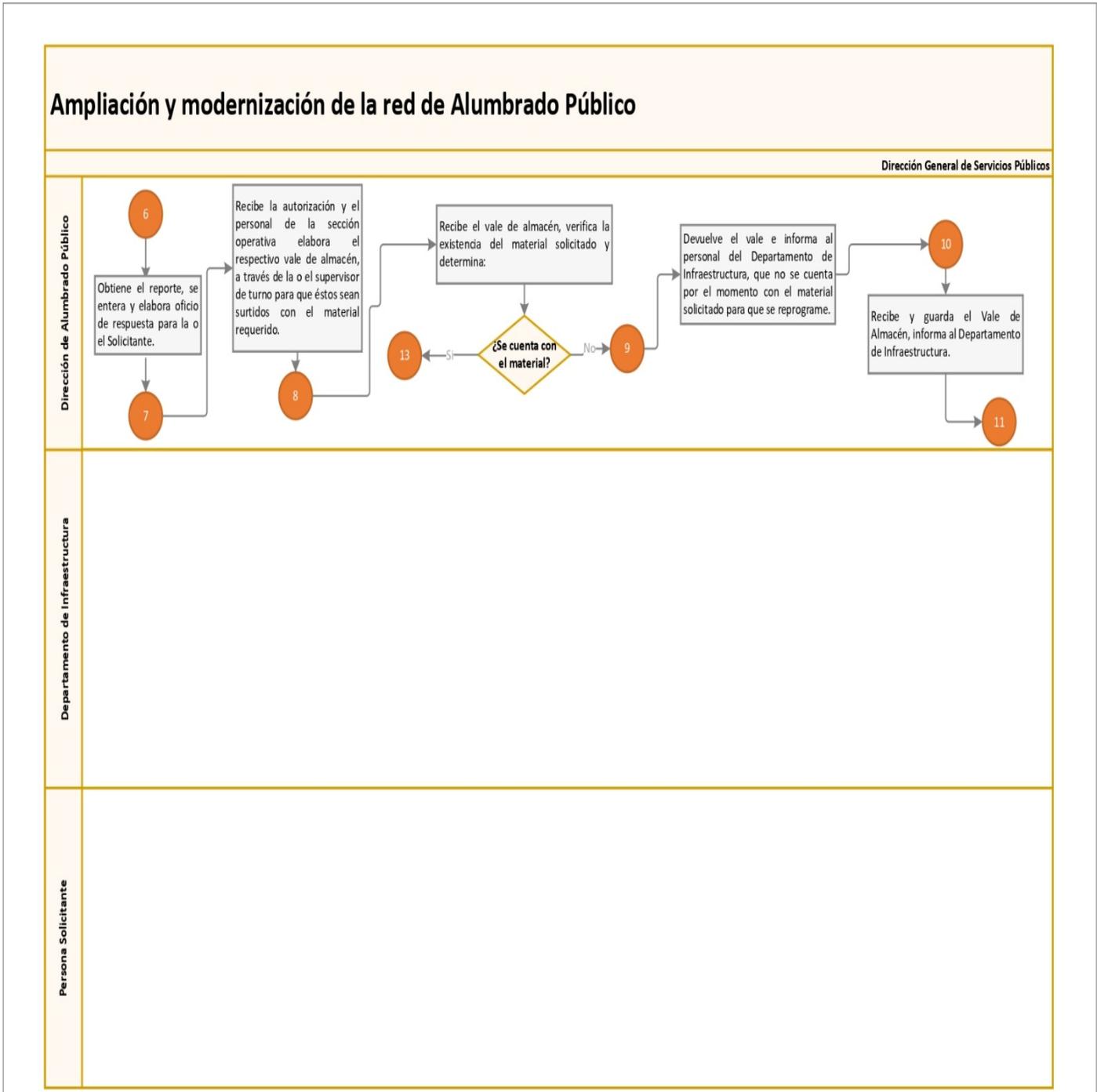
Fuente: Elaboración propia con datos de la Dirección General de Obras Públicas. 2025.

Otra de las entradas del proceso clave, se realiza a través de la gestión de obra de alumbrado público por parte de la Dirección General de Servicios Públicos mediante el proceso denominado Ampliación y Modernización de la Red de alumbrado Público en la responsabilidad operativa del Departamento de Infraestructura de Alumbrado Público, mismo que inicia con la solicitud de algún ciudadano necesitado de nueva iluminación, pero también existen tres procesos que inician con la solicitud derivada de una falla, daño o reubicación de poste. Obsérvese los siguientes diagramas:

Anexo 10.2 Diagrama de flujo del proceso clave de la DGSP

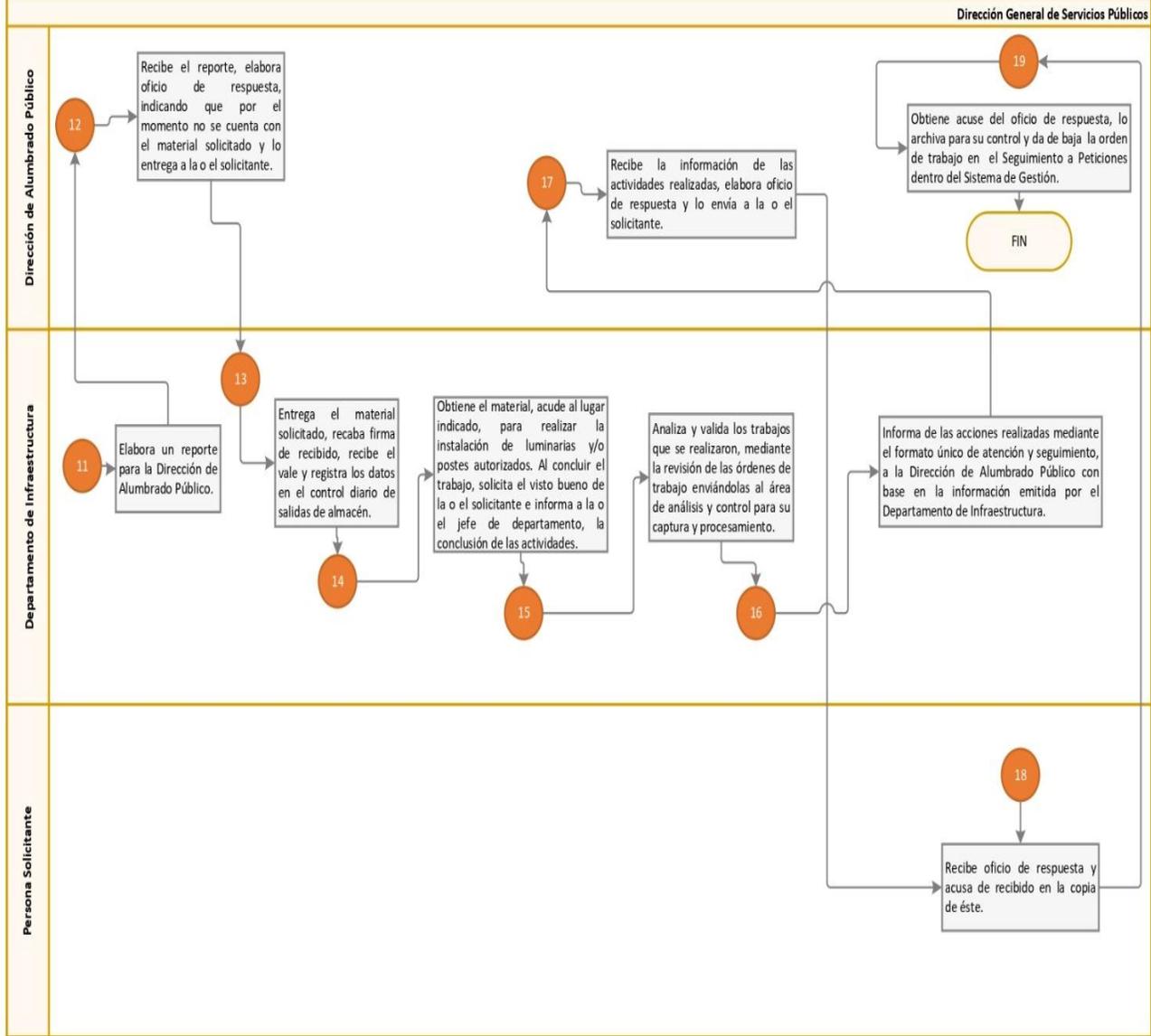


Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.



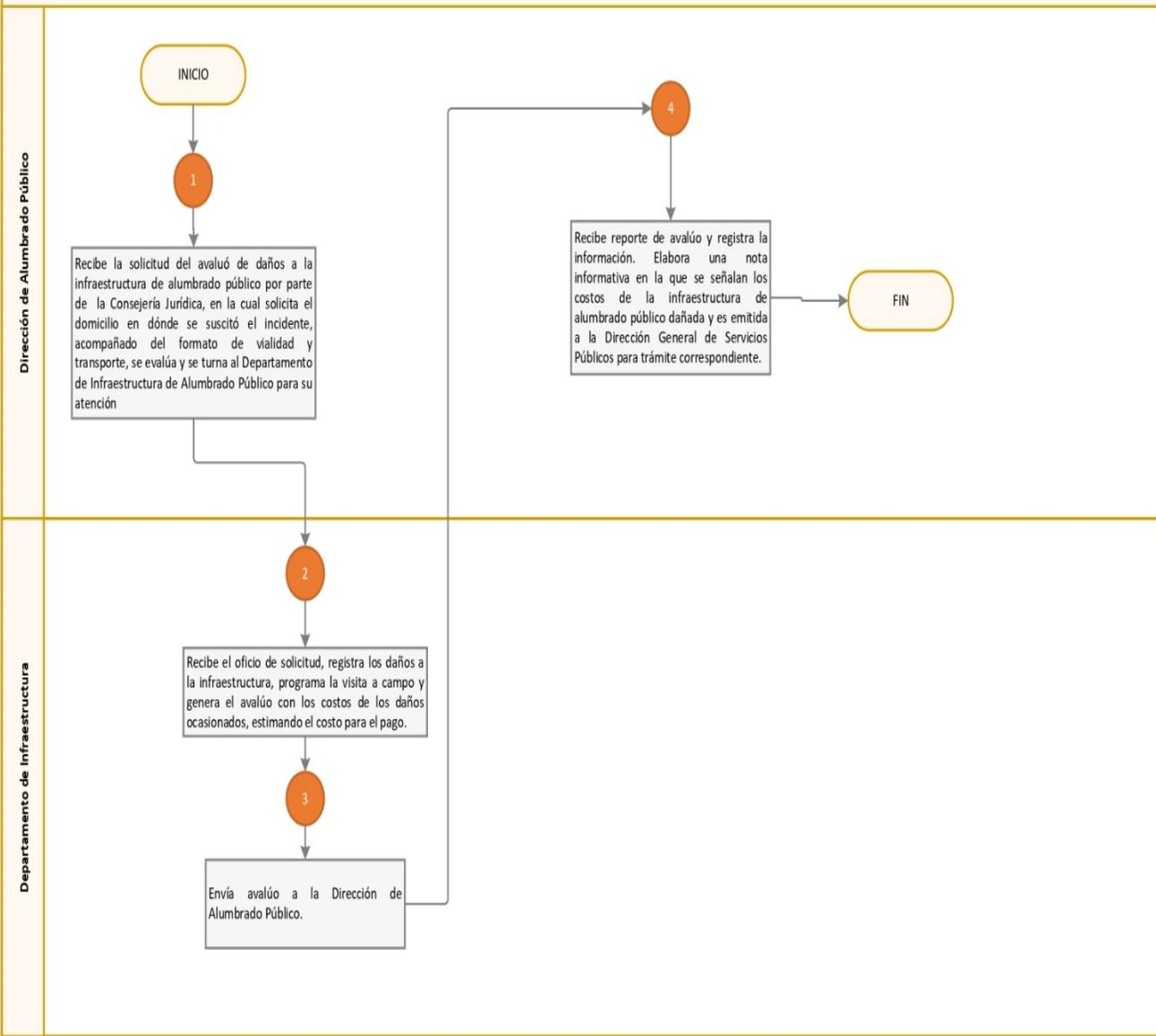
Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.

Ampliación y modernización de la red de Alumbrado Público



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.

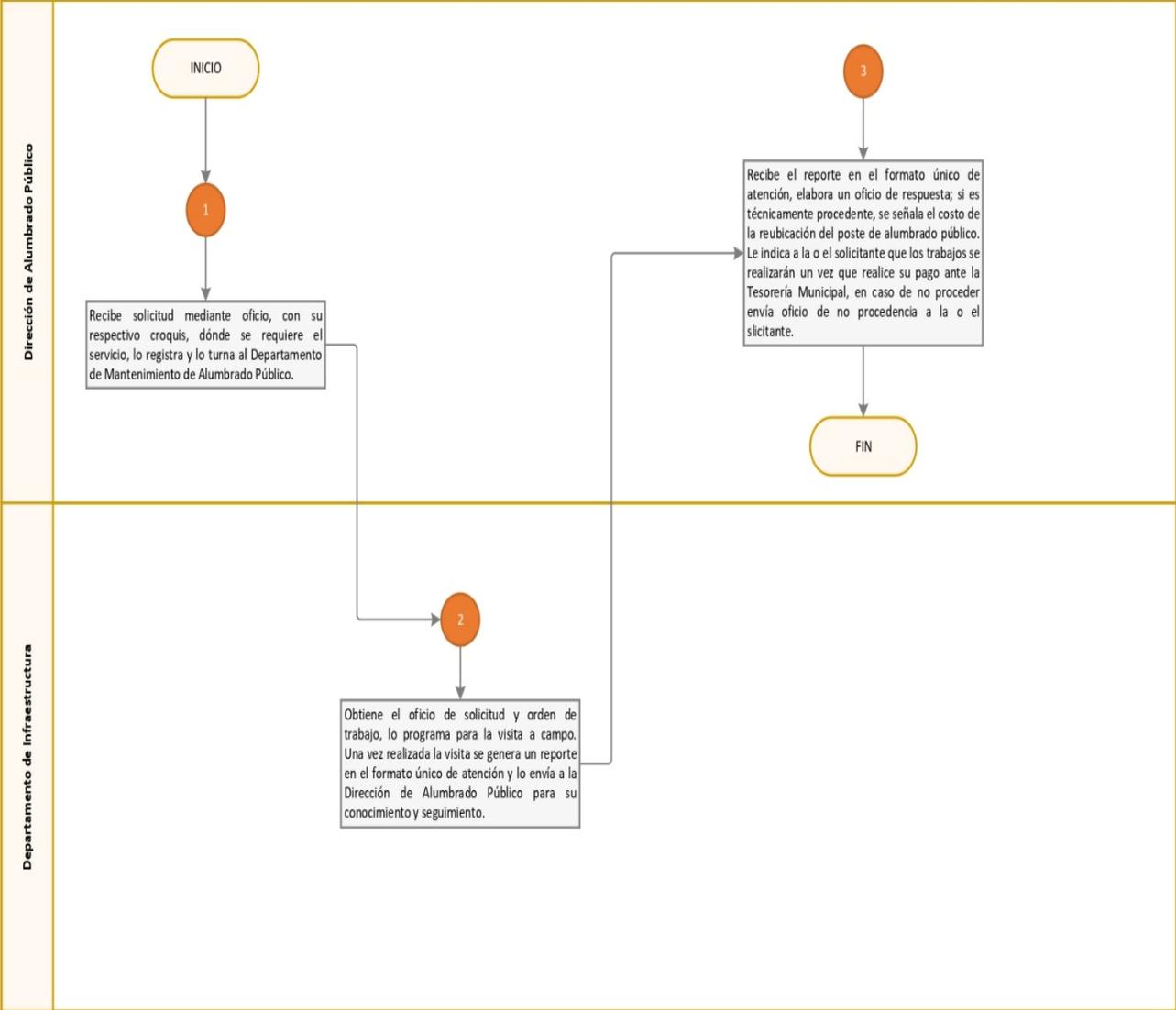
Avalúo de daños a la infraestructura de alumbrado publico



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.

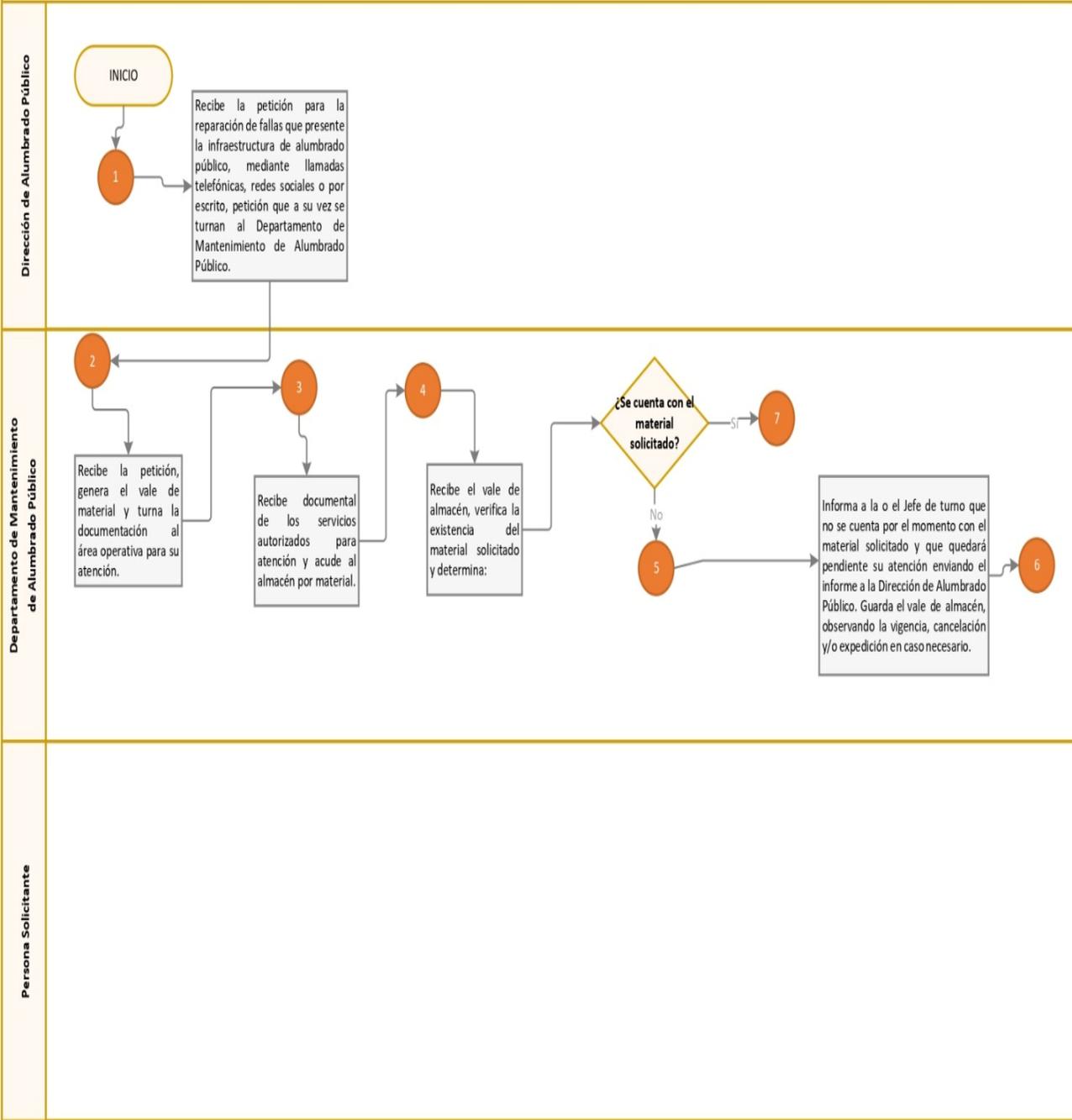
Reubicación de postes de Alumbrado Público

Dirección General de Servicios Públicos

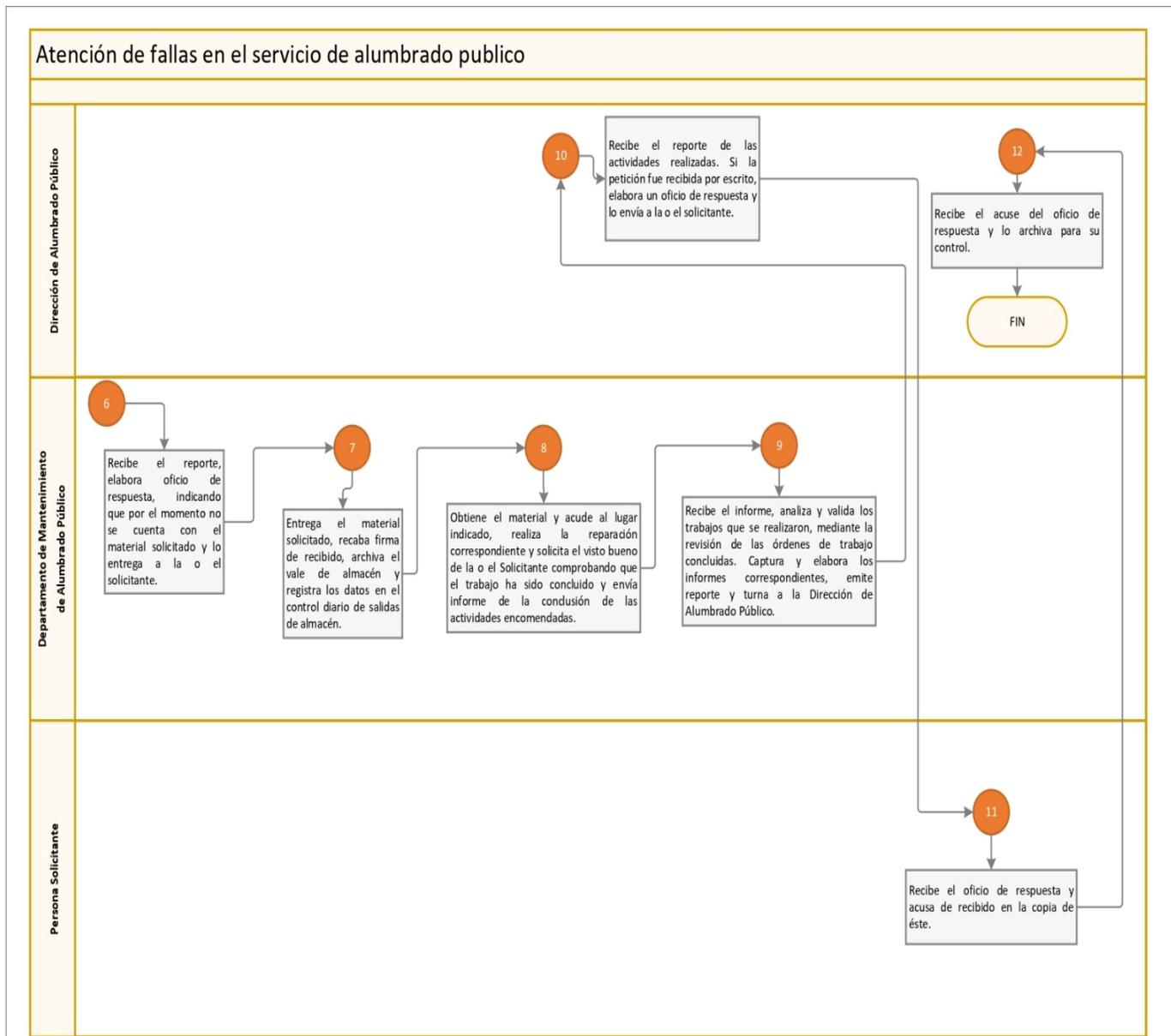


Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.

Atención de fallas en el servicio de alumbrado público



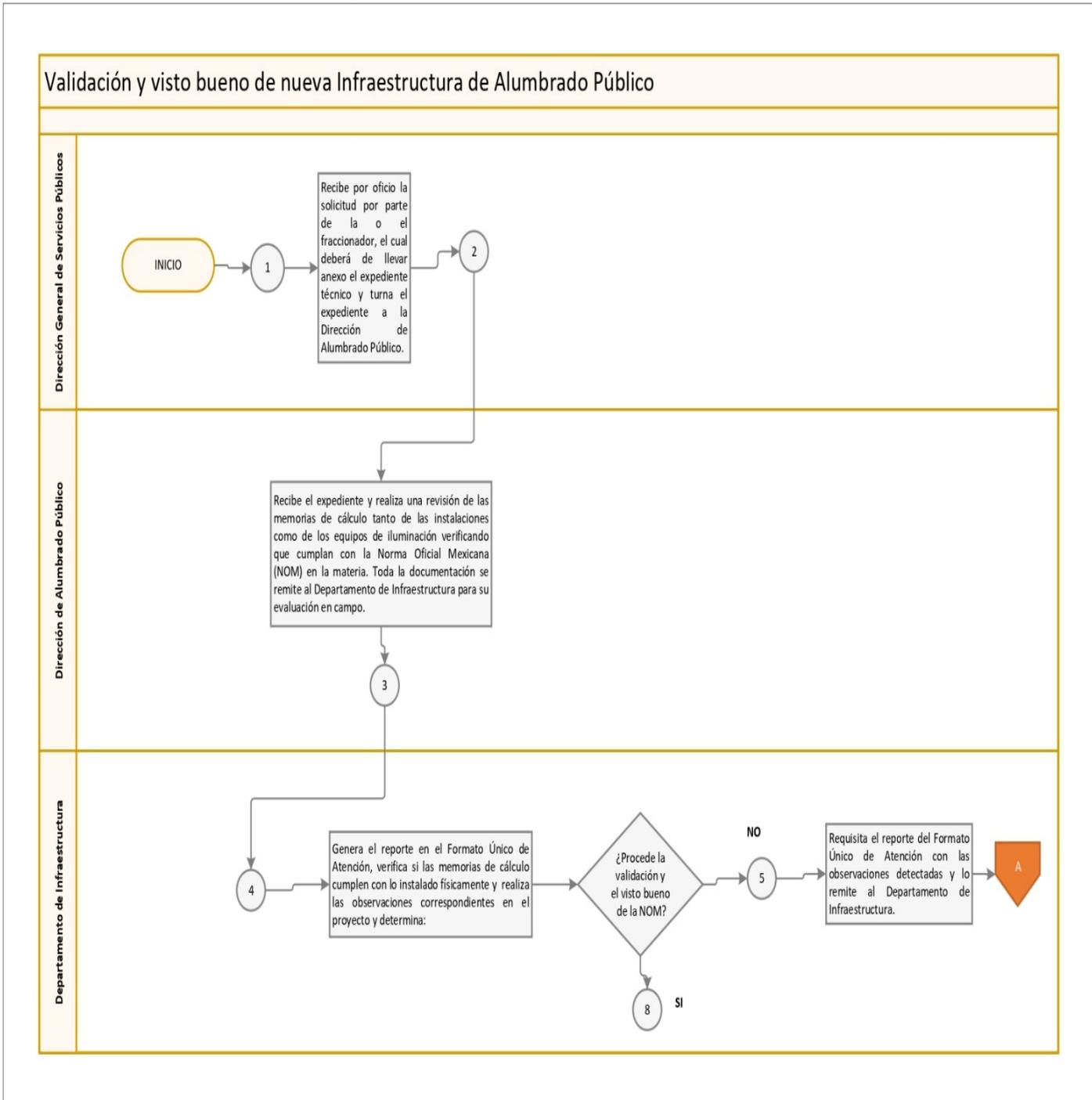
Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.



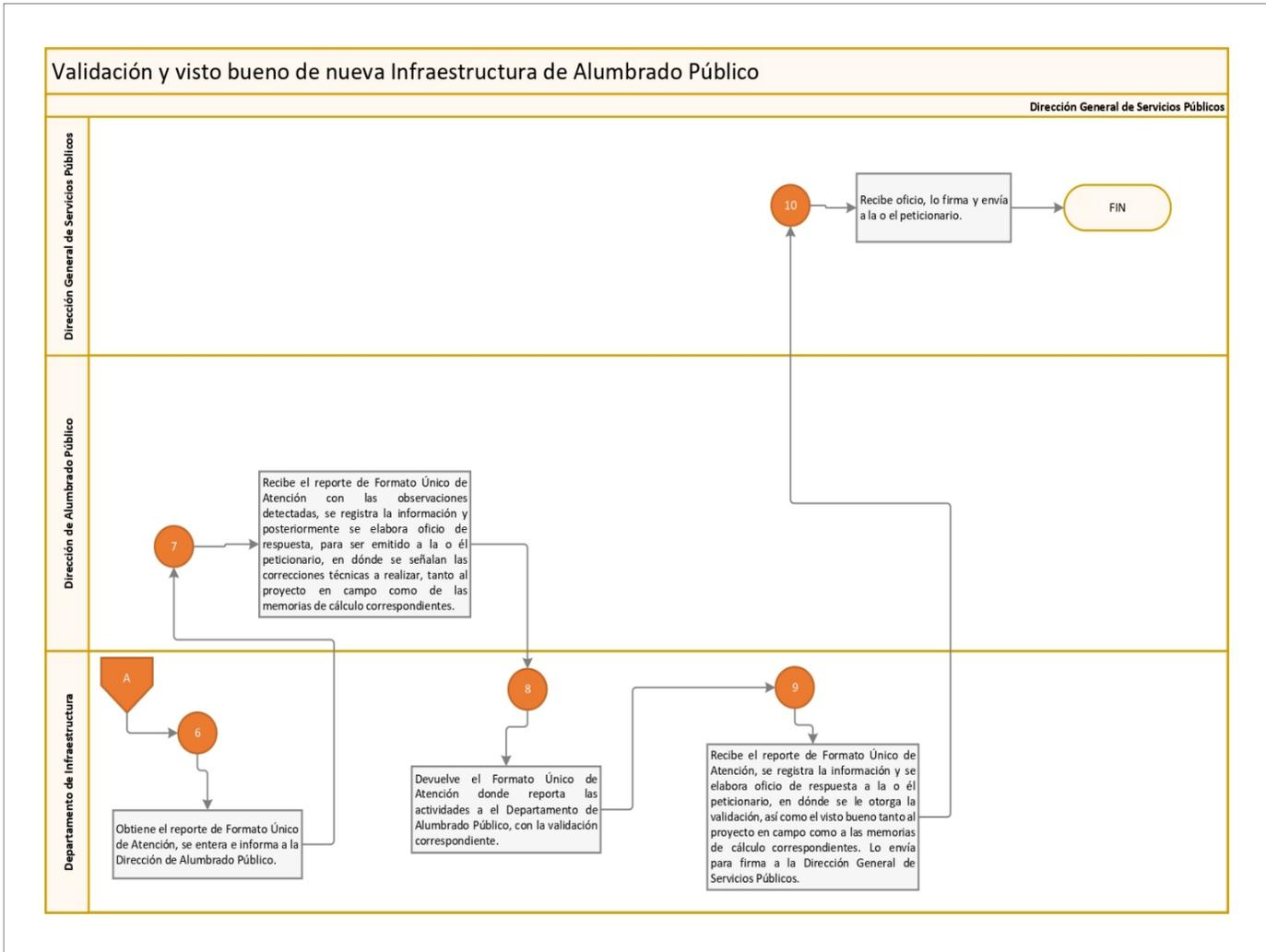
Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.

Otra forma de promover el servicio de alumbrado público por parte de la Dirección General de Servicios Públicos es mediante el proceso denominado Validación y Visto Bueno de Nueva Infraestructura de Alumbrado Público en la responsabilidad operativa del Departamento de Infraestructura de Alumbrado Público, mismo que inicia con la solicitud de alguna fraccionadora interesada en nueva iluminación para un fraccionamiento, por esta vía solo se da la viabilidad técnica y el suministro de energía eléctrica, al respecto obsérvese el siguiente diagrama:

Anexo 10.2 Diagrama de flujo del proceso clave de la DGSP



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos 2024.

El Proceso clave del Pp responde al menos a cinco formas de dar atención a la demanda del servicio de alumbrado público:

- Por solicitud de nueva iluminación,
- Por Identificación de zona marginada prioritaria,
- Por demanda de una fraccionadora y ciudadana,
- Por falla, daño o reubicación de poste.

Es decir, el Pp cuenta con la descripción de aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar su objetivo.

Sin embargo, los procesos de ambos sujetos evaluados, de manera documental no se encuentran vinculados, por lo que tampoco están sistematizados. Se recomienda sistematizar y documentar dicha coordinación en la normatividad institucional correspondiente.

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?

Si.

El Pp sí cuenta con evidencia, se otorga el Nivel 2, teniendo para valoración los soportes denominados como: reporte de llamada del 072, una orden de trabajo, un reporte de fallas atendidas y un reporte de llamada de seguimiento; así como un programa de obra, contrato de adjudicación y finiquito.

Nivel	Criterios
2	El Pp cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de sus bienes y/o servicios, y está caracterizada la población solicitante.

En el caso de la Dirección General de Servicios Públicos, los procedimientos están documentados, desde la entrada del proceso (oficio de solicitud o solicitud del número telefónico 072) operación y seguimiento (emisión de orden de trabajo e instalación o reparación), y conclusión (reporte semanal de los folios realizados) o satisfacción del usuario (reporte de llamada de seguimiento).

Los pasos implicados y documentados son los siguiente:

Pasos que se siguen en el caso de reportes de redes sociales:

1. Se hace la publicación de algún trabajo de alumbrado público.

2. Llegan a comentar en la publicación la ausencia o falla de alumbrado público en algún lugar.
3. Se solicita se envíe mensaje privado.
4. Una vez que se envía mensaje privado se le solicitan los datos: (nombre, dirección, teléfono que es lo que requiere, ubicación y entre que calles).
5. Se transfiere la solicitud a la Unidad del Programa 072, para que se generen los folios correspondientes a la solicitud.
6. Una vez que se devuelven los folios se contacta nuevamente al solicitante para indicarle que números tiene y pueda hacer un seguimiento a la solicitud.
7. La Unidad del Programa 072, manda los folios en el sistema al área
8. El área imprime las solicitudes y programa la atención.
9. Se emite la orden de trabajo.
10. El área realiza una visita técnica y si es procedente, realiza la reparación.
11. Genera un reporte semanal de los folios realizados y lo envía a la Unidad del Programa 072.
12. La Unidad del Programa 072 realiza una llamada de seguimiento para verificar la atención a los folios antes de darlos de baja.

En el caso de la caracterización de la población solicitante que atiende el sujeto evaluado denominado Dirección General de Servicios Públicos, esta se registra con las siguientes características: nombre, dirección, teléfono y ubicación, las cuales son mínimas, pero de ellas se puede inferir Unidad Básica Territorial (UBT), delegación, nivel de marginación y sexo, aun así, son mínimas, por lo que se recomienda la aplicación de un cuestionario básico socioeconómico de máximo 5 reactivos de opciones múltiples excluyentes, en redes sociales privado, a propósito de contar con una caracterización sólida de la población demandante y de los beneficiados) como ocupación, género, edad, origen y escolaridad, lo que permita conocer la situación de vulnerabilidad de la población atendida, además de la documentación de la llamada de cierre del servicio.

Al respecto, la Dirección General de Obra Pública, el procedimiento está documentado, desde la entrada (integración del Programa de Obra del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social *FAIS* operación (contrato de la obra pública) y seguimiento (programación del periodo de ejecución de la obra (ampliación con tecnología amigable), y supervisión de la obra (bitácora de obra); y conclusión (finiquito de obra).

Los pasos implicados y documentados son los siguiente:

1. Elaboración de proyectos de obras públicas del Programa Anual de Obras
2. Publicación / Solicitud de Recurso Asignado (Integración del Programa Anual de Obras)
3. Publicación de Lineamientos de operación FAIS
4. Publicación de zonas y mapas de Atención Prioritaria (ZAP)
5. Análisis financiero (Actualización de la base de datos de la Matriz de Inversión para el Desarrollo Social (MIDS)
6. Para obras financiadas con FAISMUN
7. Captura de proyectos
8. Revisión de Proyectos y solventación de observaciones
9. Ejecución de proyectos
10. Adjudicación de obra pública (contratación por cualquiera de sus tres modalidades; Licitación, Invitación a cuando menos tres personas y/o adjudicación directa) el periodo de ejecución de la obra inicio de la obra
11. Proceso general de supervisión de la obra pública (bitácora de obra)
12. Recepción y finiquito de los trabajos

La caracterización de la población que atiende el sujeto evaluado denominado Dirección General de Obra Pública, con base en las Reglas de Operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social, muestra que la población está en situación de pobreza extrema o habita en localidades rurales o urbanas con alto o muy alto grado de rezago social.

En este caso, si bien se conocen las características generales de elegibilidad de las comunidades a beneficiarse, el sujeto evaluado no presenta soportes documentales de los criterios de inclusión que determinan la selección de las comunidades para aplicarse la obra pública. Tampoco se presenta evidencia del seguimiento realizado a la información de las comunidades no beneficiadas para su futura inclusión al Programa Anual de Obra Pública, por lo tanto, se recomienda la documentación de ambos procedimientos o bien su diseño y aplicación continua.

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?

Criterios de valoración:

- 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 atención.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

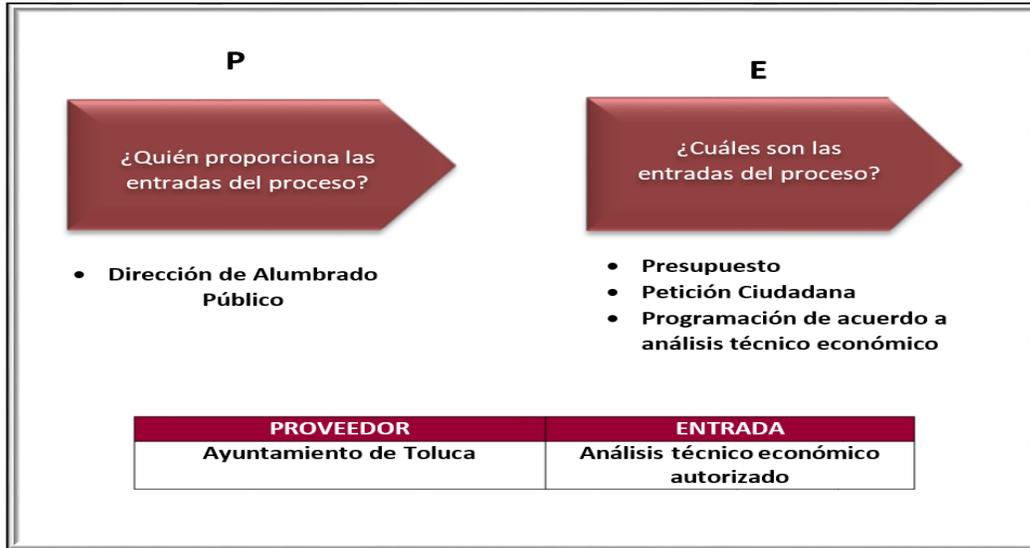
El Pp, al revisar el Manual de Procedimientos de las direcciones generales de Obra Pública y Servicios Públicos, se observa que si cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes del servicio que genera, está documentado, pero no cumplen con las siguientes características: no se identifican, ni definen plazos, no se presentan y describen los requisitos para cada procedimiento; en consecuencia, no son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso, por lo que otorga el nivel 2.

Nivel	Criterios
2	Dos de los criterios de valoración.

No obstante, en la operación del Pp se consideran y adaptan las características de la población objetivo, mediante la obtención vía solicitud escrita, de los datos de contacto para la atención del usuario; dicha solicitud se describe como un oficio del usuario con el que se inicia el proceso.

Asimismo, los procesos, cuando es el caso, cuenta con la descripción de los formatos necesarios para cada actividad que implica el procedimiento. Obsérvese las siguientes imágenes:

Proceso: Ampliación y modernización de la red de alumbrado público



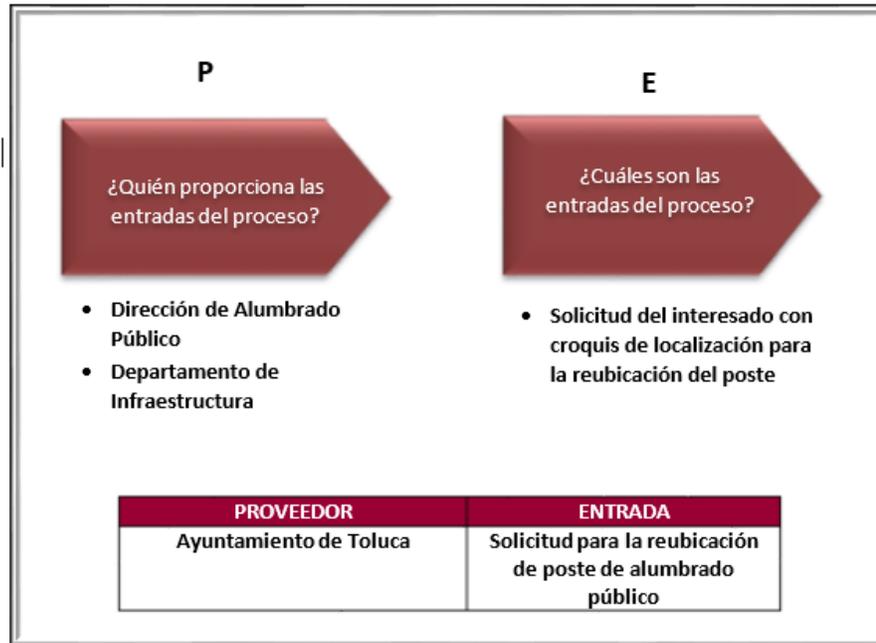
Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Avalúo de daños a la infraestructura de alumbrado público



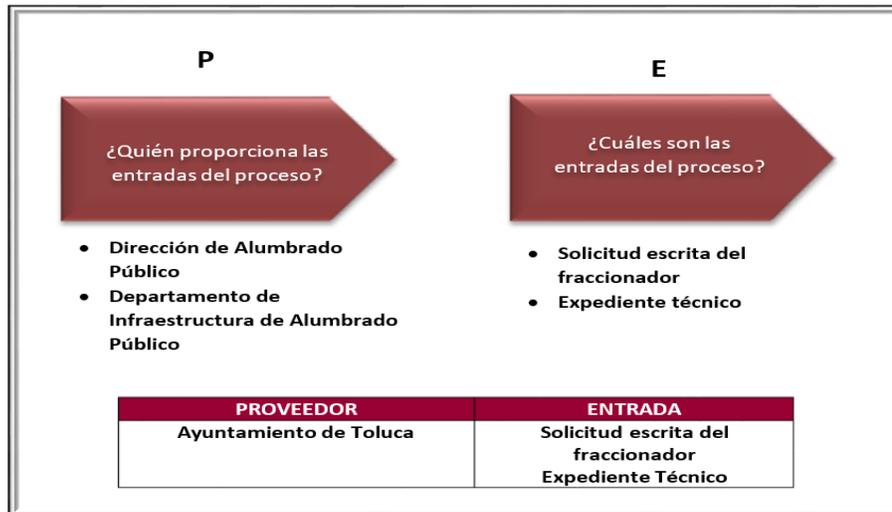
Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Reubicación de postes de alumbrado público



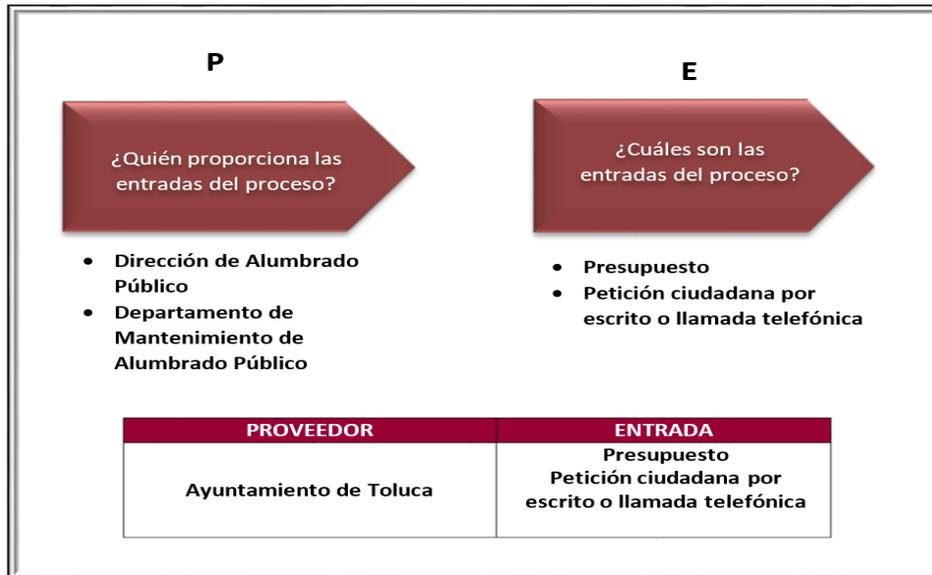
Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Validación y Vo. Bo. de nueva infraestructura de alumbrado público



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Atención a fallas en el servicio de alumbrado público



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Se recomienda:

- 1) La descripción explícita de los tiempos de atención a nivel de políticas aplicables, así como el análisis y la gestión necesaria para la simplificación de estos, en razón de que estos dependen del abasto oportuno de los insumos.
- 2) La descripción de los requisitos para el usuario a nivel de políticas aplicables en los procedimientos de solicitud de nuevas luminarias, fallas y daños.
- 3) La publicación de los manuales en la página oficial del ayuntamiento.

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?

Criterios de valoración:

- 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 con bases en 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 se encuentra sin evidencia, se observa en el Manual de Procedimientos del sujeto evaluado denominado Dirección General de Servicios Públicos, que se encuentra institucionalizada la práctica de la verificación en sitio de la solicitud de del ciudadano o fraccionador con lo que se cumple el criterio de a) consideran y se adaptan a las características de la población objetivo, el b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento y el d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, pues el Manual de Procedimientos se encuentra publicado a través de la gaceta municipal y de IPOMEX en un lenguaje poco técnico.

En cuanto al criterio c) relativo a que los mecanismos de verificación estén sistematizados, la información se encuentre con bases en datos y disponible en un sistema informático, el sujeto evaluado cuenta con la sistematización de las actividades realizada en el Manual de Procedimientos y con la cuantificación de la información obtenida de las visitas en sitio en una base de datos, por lo que corresponde el nivel 4.

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

c. Selección de la población objetivo

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

Criterios de valoración:

- a) Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.

- b) Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- c) Se encuentran estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

No cumple.

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

El programa analizado presenta algunas áreas de mejora que es necesario atender para garantizar su cumplimiento con el marco jurídico y administrativo vigente. Aunque tiene como fundamento un derecho de naturaleza constitucional, actualmente no se cuenta con criterios ni procedimientos documentados que regulen de manera formal la selección de beneficiarios, lo que limita su claridad y certeza operativa.

De acuerdo con el artículo 115, fracción III, inciso b) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los municipios tienen la obligación de prestar servicios públicos como el alumbrado, lo cual implica que dicho servicio debe brindarse de manera universal a la población. En este sentido, el acceso no debería depender de reglas discrecionales, sino de disposiciones normativas claras y transparentes.

Asimismo, el criterio de elegibilidad relativo a la residencia se encuentra previsto en la normatividad municipal, específicamente en el Bando Municipal de Toluca 2024. En el Título Tercero, relativo a la Población del Municipio, Capítulo Único, De los Vecinos y Visitantes, el Artículo 17, inciso a), establece lo siguiente: *“Los vecinos del Municipio tienen los siguientes: I. Derechos: a. Tener acceso a los servicios públicos que presta el Municipio.”*

Por otra parte, en lo relativo a la planeación y asignación de recursos, es fundamental establecer mecanismos de focalización que permitan alinear el programa con disposiciones específicas, como las reglas de operación del Fondo de Aportaciones

para la Infraestructura Social Municipal (FAISMUN). Dichas reglas señalan la atención prioritaria en zonas con alta y muy alta marginación, así como en polígonos de atención prioritaria.

En el municipio de Toluca se han identificado 106 Zonas de Atención Prioritaria en 35 delegaciones, que presentan rezagos en servicios básicos. Sin embargo, en el programa no se encuentran plenamente documentados los mecanismos que aseguren que estas zonas sean atendidas de manera prioritaria, lo que genera un área de oportunidad para mejorar su focalización.

En conclusión, el programa requiere fortalecer los siguientes aspectos:

- 1) Definición y documentación de criterios de selección de beneficiarios.
- 2) Alineación plena con los derechos reconocidos en la Constitución y el Bando Municipal.
- 3) Incorporación de mecanismos de focalización territorial y social para garantizar la atención en zonas de mayor rezago.



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

Criterios de valoración:

- 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.

No cumple.

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

Si bien el programa presupuestario (Pp) cuenta con una base de datos que incorpora proyecciones actualizadas de población municipal para el año 2024, dicha herramienta no acredita evidencia documental que demuestre la incorporación de

las características específicas de la población objetivo, ni adapta su contenido o estructura a dichas particularidades.

Asimismo, la base de datos no identifica ni define plazos por proceso, datos de contacto para atención ciudadana, ni especifica los requisitos o formatos aplicables a cada etapa operativa del programa. Además, no se encuentra disponible al público ni es accesible para la población objetivo, al no difundirse en un lenguaje claro, sencillo y comprensible que facilite su consulta y utilidad práctica.

Como se ha expuesto previamente, dado que existen programas que se ejecutan con recursos condicionados por reglas de operación específicas, resulta indispensable establecer mecanismos de focalización que definan una población objetivo prioritaria con base en criterios sociales, territoriales y técnicos, a fin de garantizar el uso eficiente, equitativo y transparente de los recursos públicos.

Por las razones señaladas, no se identifica un procedimiento formalmente establecido para la selección de los destinatarios de los servicios, lo cual representa una debilidad estructural del programa. En este sentido, se recomienda definir, documentar y sistematizar los procedimientos de selección de beneficiarios, asegurando su coherencia con los principios de equidad, transparencia y legalidad que rigen la administración pública.

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?

Criterios de valoración:

- 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 encuentra 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.

No cumple.

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

Por las razones previamente expuestas, no se identifica la existencia de un procedimiento formalmente establecido para la selección de los destinatarios de los servicios, lo cual implica, a su vez, la ausencia de mecanismos que permitan verificar o auditar dicho proceso. En este contexto, se recomienda diseñar, documentar y sistematizar mecanismos de verificación y control, que garanticen la trazabilidad, transparencia y legalidad en los procedimientos de selección de beneficiarios, conforme a los principios de la gestión pública eficiente y equitativa.



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?

Criterios de valoración:

- 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.

Con base en la revisión del Manual de Procedimientos de las direcciones generales de Obra Pública y Servicios Públicos, se observa que el Pp, si cuenta con tramos de procedimientos para la entrega del servicio que genera, están documentados y que cumplen con las siguientes características:

- Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo;
- Especifican los datos de contacto para la atención que se dio;
- Presentan y describen los formatos necesarios para la realización del procedimiento; y

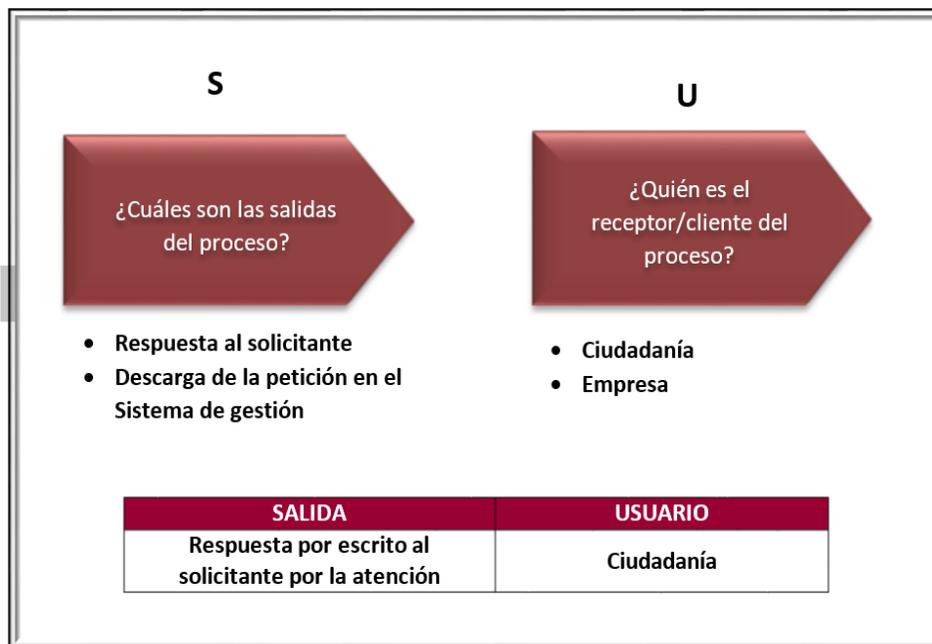
- Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso

Por lo que se otorga el nivel 3.

Nivel	Criterios
3	Los procedimientos cuentan con: Tres de los criterios de valoración.

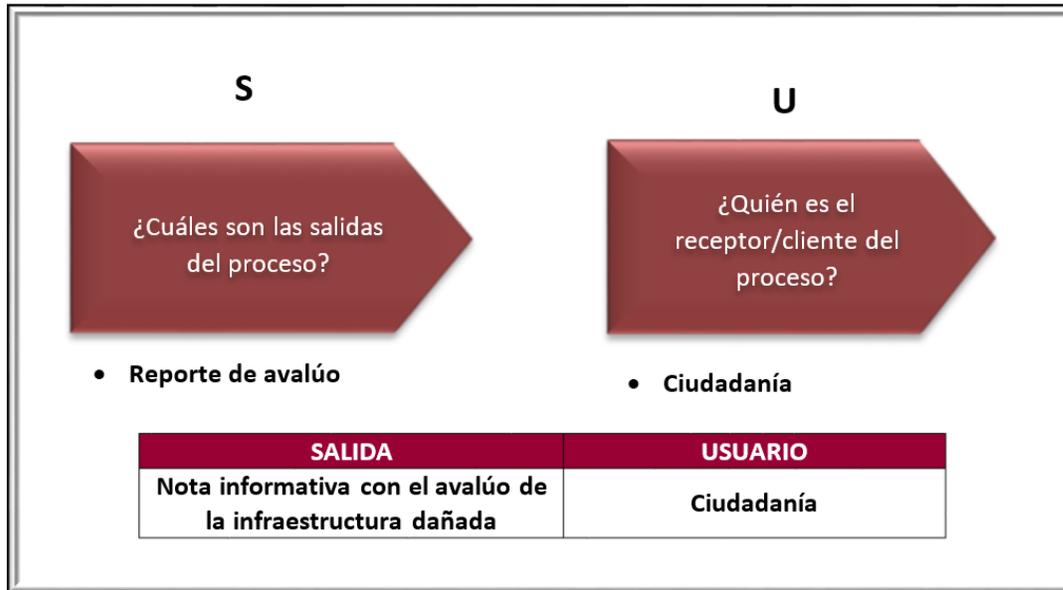
No obstante, en las políticas aplicables de los procedimientos que integran el Manual de cada una de los sujetos evaluados no se exhiben los requisitos para la entrega satisfactoria del servicio, ni se identifican y definen plazos para dicha entrega.

Proceso: Ampliación y modernización de la red de alumbrado público



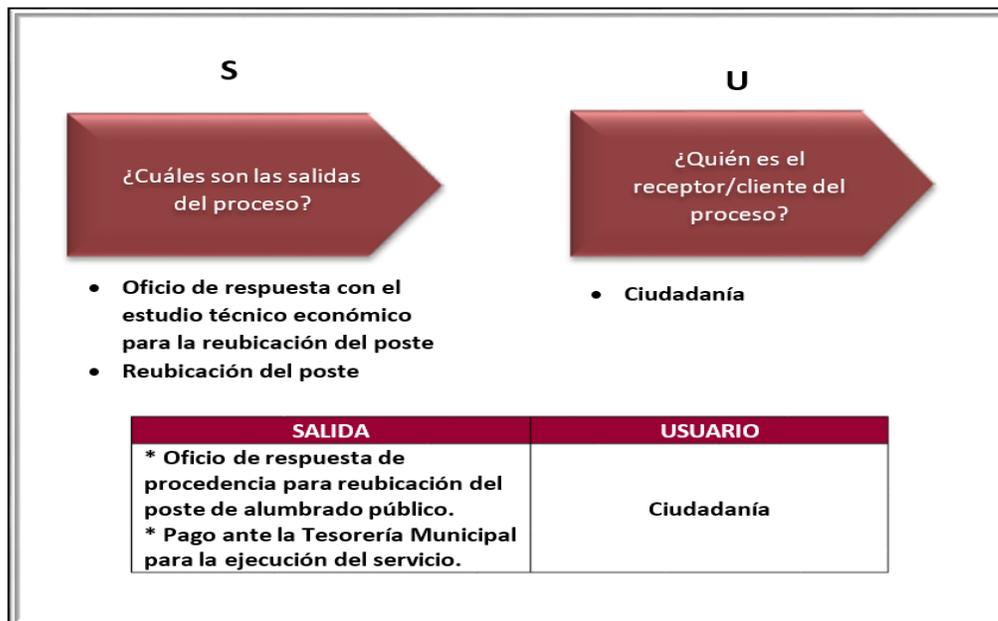
Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Avalúo de daños a la infraestructura de alumbrado público



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

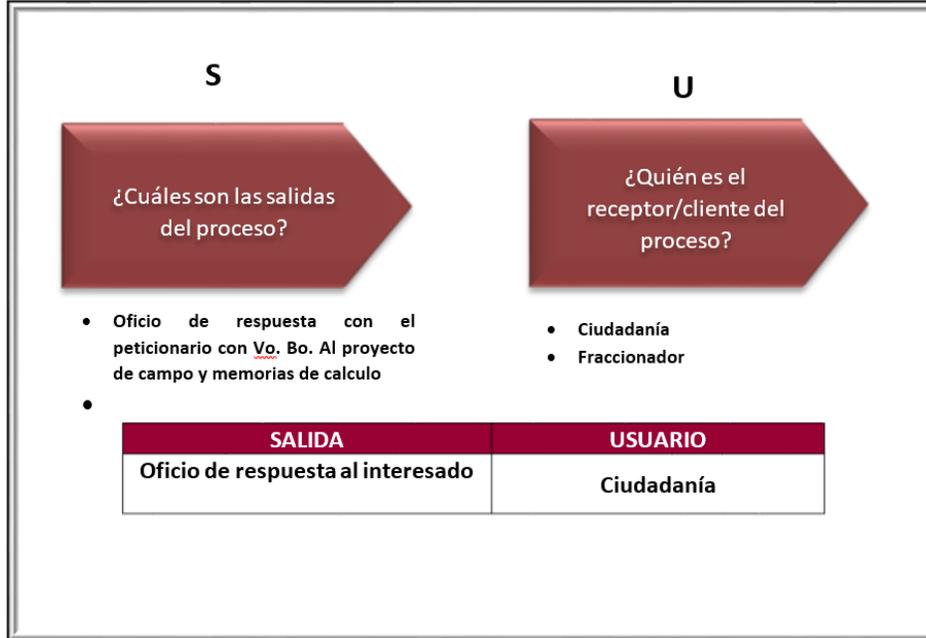
Proceso: Reubicación de postes de alumbrado público



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de

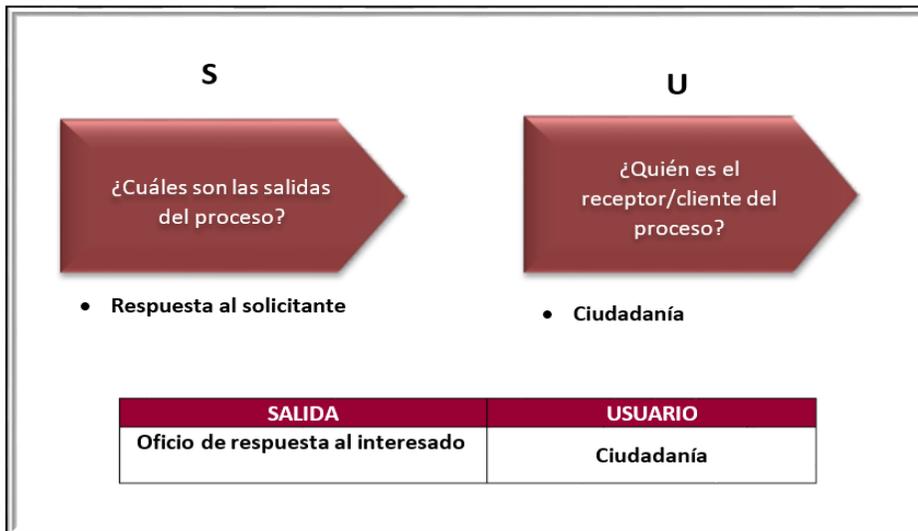
Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Validación y Vo.Bo. de nueva infraestructura de alumbrado público



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Atención a fallas en el servicio de alumbrado público



Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Se recomienda la simplificación y descripción explícita de los tiempos para la entrega satisfactoria del servicio, así como la redacción del requisito, a nivel de políticas aplicables indispensable para la culminación adecuada del servicio.

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?

Criterios de valoración:

- 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 no cuenta con evidencia, si bien los enlaces de operación verbalizar que al cierre de la entrega del servicio otorgado mediante el Programa 072 se realiza una llamada telefónica para constatar la satisfacción del usuario ciudadano, de esta acción no queda documentación, por lo que corresponde el nivel cero, pues los procedimientos registrados en el Manual de Procedimientos de las instancias evaluadas, no se documenta que los procesos cuenten con mecanismos para verificar la entrega del servicio que se genera, la verificación no está documentada ni cumplen con las siguientes características:

- Estandarización (al no existir mecanismos de verificación tampoco son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento).
- Sistematización.
- Publicados, y
- Accesibilidad

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

Se observa en el Pp, mediante el diálogo sostenido en la entrevista no estructurada sostenida con el enlace operativo que el Pp únicamente cuenta con llamadas telefónicas como medio de verificación del cumplimiento del servicio otorgado, las cuales no se documentan, ni sistematizan

Por lo que se recomienda documentar, sistematizar, producir estadística de las llamadas de verificación, publicarla la estadística y dar acceso a la ciudadanía de la misma.

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?

No procede valoración cuantitativa.

Para la generación de los servicios dirigidos a la población objetivo, los sujetos evaluados responsables del programa presupuestario, es importante destacar que el Pp cuenta con vasta experiencia, expertise y pericia por parte del personal que labora. Además, se realiza una supervisión constante, que da como resultado el conocimiento del medio y la entrega de evidencia e informes en tiempo y forma, lo que repercute favorablemente en la generación de los servicios.

No obstante, es necesario mejorar la coordinación entre direcciones generales, así como entre las unidades administrativas que intervienen en el proceso, aun cuando la coordinación, se lleva de acuerdo con la normatividad vigente.

Asimismo, se considera que son insuficientes los recursos humanos que participan en el proceso para los tiempos ideales para la ejecución de la obra y para la puesta en marcha del servicio.

Aunado a lo anterior, los enlaces operativos de ambas direcciones refieren que por razones presupuestales los insumos requeridos en tiempo y forma para la atención de algunas solicitudes ciudadanas ex profesas no siempre son suficientes y oportunos, sobre todo las referidas en el segundo semestre del ejercicio fiscal.

En el caso de la Dirección General de Obra Pública las comunidades marginadas elegibles para obra de alumbrado público son sugeridas por la Dirección General de Servicios Públicos, instancia que en la actualidad no cuenta con procedimiento

sistematizado y documentado para la delimitación de la población objetivo atendida mediante el FAISMUN.

Adicionalmente, los operadores del Pp presentan áreas de oportunidad en cuanto a la documentación, sistematización y difusión de los requisitos para el inicio. En cuanto al cierre satisfactorio de los procesos de ejecución de atención de la demanda objetiva y potencial del servicio, también falta la documentación y sistematización de mecanismos de verificación.

Esta misma necesidad de documentar y sistematizar en cuanto al manejo de bases de datos.

Para mejorar la eficiencia del Pp de alumbrado público, es recomendable establecer tiempos en los tramos de los procedimientos de inicio y entrega del servicio, en tanto no se documentan, dando mayor certeza a la población atendida, lo cual habrá de redundar en mayor satisfacción del usuario.

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

Criterios de valoración:

- 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.

Con base en la revisión de los Manuales de Procedimientos de ambos sujetos evaluados se observa que se cumple con los criterios de: a) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras; b) Están sistematizados; c) Están difundidos públicamente; y d) Están apegados al documento normativo o institucional del Pp, por lo que se otorga el nivel 4.

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

La recomendación es para la estandarización de los procesos, los cuales actualmente son aplicados de manera homogénea por todas las unidades administrativas ejecutoras de cada dependencia (dirección general), pero dichos procedimientos no reflejan homogeneidad en los acuerdos y/o toma de decisiones, menos aún en las actividades que integran los procedimientos relativos al Pp de alumbrado público, por lo que es necesario diseñar los entronques necesarios entre sujetos evaluados, así como las políticas aplicables necesarias para garantizar el éxito de la coordinación de los procedimientos y evitar la posibilidad de duplicación y que a su vez queden los acuerdos sistematizados, estandarizados, documentados y difundidos.

Obsérvese las características de sustentación de los procedimientos:

Proceso: Ampliación y modernización de la red de alumbrado público

¿Cómo es el proceso?

- Solicitud de servicio.
- Visita de campo y validación de la solicitud.
- Instalación de luminarias.

PROCESO

1. Recepción de solicitud de servicio
2. Programación de visita en campo y llenado de Formato Único
3. Validación de solicitud con las autoridades auxiliares
4. Análisis técnico económico para viabilidad
5. Emisión de vale de almacén, entrega de material
6. Instalación de luminarias y postes autorizados
7. Análisis, control y procesamiento del servicio
8. Respuesta al solicitante y descarga de la petición en el Sistema de Gestión

Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Avalúo de daños a la infraestructura de alumbrado público

¿Cómo es el proceso?

- Solicitud de servicio y avalúo del servicio.
- Turno al Departamento de Infraestructura de Alumbrado Público.
- Registro de daños a la infraestructura.
- Visita de campo y avalúo de daños.
- Envío de avalúo y nota informativa con los costos, para el trámite de cobro correspondiente.

PROCESO

1. Recepción de solicitud de avalúo
2. Registro de daños a la infraestructura
3. Visita de campo y avalúo de daños
4. Envío de avalúo a la Dirección de Alumbrado Público
5. Envío de nota informativa con el avalúo a la Dirección de Servicios Públicos para el cobro.

108

Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Reubicación de postes de alumbrado público

¿Cómo es el proceso?

- Solicitud de servicio por parte del interesado junto con croquis de localización.
- Programación de visita de campo.
- Reporte del formato único de atención.
- Emisión de oficio de respuesta sobre la procedencia para la reubicación del poste.
- Pago en la Tesorería Municipal.

PROCESO

1. Recepción de solicitud para la reubicación del poste junto con croquis de localización.
2. Registro y turno al Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público.
3. Orden de trabajo y programación de visita de campo.
4. Reporte en Formato Único de Atención.
5. Oficio de respuesta a la Dirección de Alumbrado Público sobre la procedencia de la reubicación.
6. Pago ante la Tesorería Municipal.

Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

109

Proceso: Validación y Vo.Bo. de nueva infraestructura de alumbrado público
¿Cómo es el proceso?

- Solicitud del fraccionador con expediente técnico anexo.
- Revisión de las instalaciones y equipos de acuerdo a la NOM en la materia.
- Recepción de solicitud por el Departamento de Infraestructura
- Reporte en el Formato Único de Atención y verificación de memorias de cálculo.
- Emisión de correcciones técnicas requeridas o bien, emisión de la validación correspondiente.
- Oficio de respuesta al peticionario con Vo.Bo. al proyecto en campo y memorias de cálculo.
- Oficio de respuesta a la Dirección de Servicios Públicos.

PROCESO

1. Solicitud del fraccionador con expediente técnico anexo.
2. Revisión de las instalaciones y equipos de acuerdo a la NOM en la materia.
3. Recepción de solicitud por el Departamento de Infraestructura
4. Reporte en el Formato Único de Atención y verificación de memorias de cálculo.
5. Programación de visita de campo.
6. Emisión de correcciones técnicas requeridas o bien, emisión de la validación correspondiente.
7. Oficio de respuesta al peticionario con Vo.Bo. al proyecto en campo y memorias de cálculo.
8. Oficio de respuesta a la Dirección de Servicios Públicos.

110

Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Proceso: Atención a fallas en el servicio de alumbrado público
¿Cómo es el proceso?

- Solicitud de servicio.
- Turno al área operativa y emisión de vale de material para suministro en almacén.
- Realización de la reparación y Vo.Bo. del solicitante.
- Emisión de informe de conclusión.
- Análisis y validación de los trabajos.
- Emisión de reporte para envío a la Dirección de Alumbrado Público.
- Oficio de respuesta al interesado.

PROCESO

1. Solicitud de servicio para la reparación de fallas a la infraestructura de alumbrado público
2. Turno al área operativa para atención
3. Recepción de documental para los servicios autorizados
4. Emisión de vale de material para suministro en almacén
5. Entrega de material solicitado, registro de control de salidas de almacén
6. Realización de la reparación requerida y Vo.Bo. del solicitante.
7. Emisión de informe de conclusión de las actividades
8. Análisis y validación de los trabajos por parte del Departamento de Mantenimiento de Alumbrado Público
9. Emisión de reporte para envío a la Dirección de Alumbrado Público.
10. Oficio de respuesta al interesado.

111

Fuente: Elaboración propia con datos del Manual de Procedimientos 2024 de la Dirección General de Servicios Públicos.

Los procesos se encuentran publicados mediante la Gaceta del Gobierno Municipal Especial, volumen III año 3.

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?

Criterios de valoración:

- 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.

El Pp cuenta con evidencia, por lo que corresponde el nivel 4, pues los procedimientos operativos están registrados en el Manual de Procedimientos de las instancias evaluadas.

Se documenta que los procesos cuentan a través del Manual de Procedimientos con un mecanismo para verificar los procedimientos del servicio que se genera y cumplen con las siguientes características: a) permite identificar si las acciones se realizan; b) las acciones a realizar o realizadas están establecidas en los procedimientos estandarizados y se aplican por las instancias ejecutoras; c) estas sistematizadas; y d) son conocidas por los operadores del Pp.

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

Se recomienda la continua actualización del Manual de Procedimientos para mantenerlo vigente, en tanto apegado, a la realidad operativa.

e. Mejora y simplificación regulatoria

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?

No procede valoración cuantitativa.

Se destacan los antecedentes plasmados en el *Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos*, el 1° de enero de 2019, cambia su denominación a Dirección General de Servicios Públicos, 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. Documento que continuó en vigor hasta el año 2021 y gran parte del año 2022.

En septiembre de 2022 se publica el nuevo Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos en donde el Objetivo General: 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. Se aprecia que la redacción mejoró para dar mejor precisión a la información, manual que sigue vigente hasta la fecha.

Con respecto al manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos publicado en septiembre del 2021, en comparación con el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos tuvo una primera edición en junio de 2023 y una actualización en septiembre de 2024, donde podemos notar claramente que en el desglose de actividades aumenta debido a que se describe claramente cómo cada una de ellas va de la mano con las áreas responsables (Direcciones y personas solicitantes). A su vez, al final de cada cuadro los diagramas de flujo se describe cada actividad por departamento, de manera específica y dinámica, lo anterior implicando beneficios en la reducción de tiempos y reducción de cantidad de requisitos.

Es de mencionar que el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública, publicado en octubre del año 2021, cambia de denominación, en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas publicado en junio del año 2023, se detallan los procedimientos y los diagramas de flujo, que se enriquecen para generar veracidad y entendimiento.

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: *α*. 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 público, el cual se encuentra sin modificaciones durante los últimos tres años.

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 teniendo como ejemplo la Gaceta Municipal del 15 de febrero del 2021.

En la Gaceta Municipal del 20 de enero del 2024, se adiciona lo siguiente:

Código Municipal (Gaceta Municipal del 15 de febrero del 2021)	Código Municipal (Gaceta Municipal del 20 de enero del 2024)
CAPÍTULO SEGUNDO DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO SECCIÓN PRIMERA DE LAS DISPOSICIONES GENERALES	
<p>Artículo 6.38. El alumbrado público es el servicio de iluminación que el municipio otorga a la comunidad, el cual se instala en calles, 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.</p>	<p>Artículo 6.38. El alumbrado público es el servicio de iluminación que el municipio otorga a la comunidad, el cual se instala en calles, 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.</p>
<p>Artículo 6.39. Para efectos de este ordenamiento, la prestación del servicio público de alumbrado en el municipio comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Administrar y operar eficientemente los sistemas de alumbrado público, conforme a las normas de la materia y especificaciones técnicas que recomienda la industria eléctrica, las disposiciones internacionales y las propias del municipio; I. La planeación estratégica de alumbrado público; II. La instalación de infraestructura, luminarias y sus elementos de control, que proporcionarán iluminación en calles, calzadas y espacios públicos; III. La realización de las obras en las que se requiera de instalación, planeación, ejecución, operación y mantenimiento del sistema de alumbrado público; V. La aplicación de políticas para implementar el sistema integral oculto en el Centro Histórico y paulatinamente en el municipio; V. La ampliación del servicio cuando las necesidades de la población o comunidad lo requieran, siempre que exista la infraestructura de la red eléctrica, por parte del organismo suministrador de energía; y 	<p>Artículo 6.39. Para efectos de este ordenamiento, la prestación del servicio público de alumbrado en el municipio comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Administrar y operar eficientemente los sistemas de alumbrado público, conforme a las normas de la materia y especificaciones técnicas que recomienda la industria eléctrica, las disposiciones internacionales y las propias del municipio; I. La planeación estratégica de alumbrado público; II. La instalación de infraestructura, luminarias y sus elementos de control, que proporcionarán iluminación en calles, calzadas y espacios públicos; III. La realización de las obras en las que se requiera de instalación, planeación, ejecución, operación y mantenimiento del sistema de alumbrado público; IV. La aplicación de políticas para implementar el sistema integral oculto en el Centro Histórico y paulatinamente en el municipio; V. La ampliación del servicio cuando las necesidades de la población o comunidad lo requieran, siempre que

<p>VI. La autoridad municipal vigilará que sea prestado utilizando materiales no contaminantes e impulsará el uso de energías alternativas; así como la utilización de equipos y materiales ahorradores de energía.</p>	<p>VI. La autoridad municipal vigilará que sea prestado utilizando materiales no contaminantes e impulsará el uso de energías alternativas; así como la utilización de equipos y materiales ahorradores de energía.</p>
---	---

SECCIÓN TERCERA
DE LOS ESTUDIOS TÉCNICOS, PROYECTOS Y OPERACIÓN

<p>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 Público; cuando la magnitud y ejecución del proyecto lo amerite, se podrá contratar a particulares. En el Centro Histórico y el primer cuadro de las Delegaciones municipales, las líneas del alumbrado público serán preferentemente subterráneas. La propia dependencia sugerirá el tipo de instalación subterránea y de equipos de iluminación y sus componentes de control de las nuevas obras a su cargo, al igual que las realizadas por particulares que deban entregarse al municipio.</p>	<p>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 Público; cuando la magnitud y ejecución del proyecto lo amerite, se podrá contratar a particulares. En el Centro Histórico y el primer cuadro de las Delegaciones municipales, las líneas del alumbrado público serán preferentemente subterráneas. La propia dependencia sugerirá el tipo de instalación subterránea y de equipos de iluminación y sus componentes de control de las nuevas obras a su cargo, al igual que las realizadas por particulares que deban entregarse al municipio.</p>
<p>Artículo 6.44. Los proyectos de alumbrado público realizados por particulares que tengan que ser recibidos por el municipio, deberán apegarse 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.</p>	<p>Artículo 6.44. Los proyectos de alumbrado público realizados por particulares que tengan que ser recibidos por el municipio, deberán apegarse 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.</p>

SECCIÓN SEXTA
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE
LAS O LOS USUARIOS

<p>Artículo 6.69. Para los efectos del presente ordenamiento se entenderá por:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Cementerio o panteón: Lugar destinado a recibir y alojar los cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos o cremados; I. Cementerio horizontal: Lugar donde los cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos o cremados se depositan bajo tierra; II. Cementerio vertical: Lugar constituido por uno o más edificios con gavetas superpuestas e instalaciones para el 	<p>Artículo 6.69. Para los efectos del presente ordenamiento se entenderá por:</p> <ul style="list-style-type: none"> . <u>Ataúd: Caja de madera o de cualquier otro material, diseñado especialmente para depositar el cadáver y/o restos humanos;</u> I. Cementerio o panteón: Lugar destinado a recibir y alojar los cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos o cremados; II. Cementerio horizontal: Lugar donde los cadáveres, restos humanos y restos
--	--

<p>depósito de cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos o cremados;</p> <p>III. Columbario: Estructura constituida por un conjunto de nichos destinados al depósito de restos humanos áridos o cremados;</p> <p>IV. Cremación o incineración: Procedimiento de reducir a cenizas un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos;</p> <p>V. Cripta familiar: Estructura construida bajo el nivel del suelo con gavetas o nichos destinados al depósito de cadáveres y restos humanos áridos o cremados;</p> <p>VI. Custodio o titular: Persona física que realiza los trámites que se establecen en el presente capítulo;</p> <p>VII. Exhumación: Extracción de un cadáver sepultado;</p> <p>VIII. Fosa o tumba: Excavación en el terreno de un cementerio horizontal destinada a la inhumación de cadáveres;</p> <p>IX. Gaveta: Espacio construido dentro de una cripta o panteón vertical destinado al depósito de cadáveres lateralmente;</p> <p>X. Inhumar: Sepultar un cadáver;</p> <p>XI. Nicho: Espacio destinado al depósito de restos humanos áridos o cremados;</p> <p>XII. Osario: Lugar especialmente destinado al depósito de restos humanos áridos;</p> <p>XIII. Perpetuidad: Derecho de uso otorgado por el Ayuntamiento, con anterioridad a la vigencia de la presente reglamentación, a un particular por tiempo indefinido sobre una fosa, lote familiar, osario o nicho en los panteones municipales;</p> <p>XIV. Restos humanos: Partes de un cadáver o de un cuerpo humano;</p> <p>XV. Restos humanos áridos: Osamenta remanente de un cadáver;</p> <p>XVI. Restos humanos cremados: Cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos;</p> <p>XVII. Temporalidad: Derecho de uso sobre una fosa, osario o nicho que otorga el Ayuntamiento a los particulares por un periodo limitado; y</p> <p>XVIII. Refrendo: pago de derechos de uso de fosa a temporalidad.</p>	<p>humanos áridos o cremados se depositan bajo tierra;</p> <p>III. Cementerio vertical: Lugar constituido por uno o más edificios con gavetas superpuestas e instalaciones para el depósito de cadáveres, restos humanos y restos humanos áridos o cremados;</p> <p>IV. Columbario: Estructura constituida por un conjunto de nichos destinados al depósito de restos humanos áridos o cremados;</p> <p>V. Cremación o incineración: Procedimiento de reducir a cenizas un cadáver, restos humanos o restos humanos áridos;</p> <p>VI. Cripta familiar: Estructura construida bajo el nivel del suelo con gavetas o nichos destinados al depósito de cadáveres y restos humanos áridos o cremados;</p> <p>VII. Custodio o titular: Persona física que realiza los trámites que se establecen en el presente capítulo;</p> <p>VIII. Exhumación: Extracción de un cadáver sepultado;</p> <p>IX. Fosa o tumba: Excavación en el terreno de un cementerio horizontal destinada a la inhumación de cadáveres;</p> <p>X. Gaveta: Espacio construido dentro de una cripta o panteón vertical destinado al depósito de cadáveres lateralmente;</p> <p>XI. Inhumar: Sepultar un cadáver;</p> <p>XII. Nicho: Espacio destinado al depósito de restos humanos áridos o cremados;</p> <p>XIII. Osario: Lugar especialmente destinado al depósito de restos humanos áridos;</p> <p>XIV. <u>PFNI: Persona fallecida no identificada, que se refiere a los cuerpos de personas cuya identidad se desconoce;</u></p> <p>XV. <u>PFINR: Persona fallecida identificada no reclamada, que se refiere a los cadáveres que han sido planamente identificados conforme al proceso de identificación forense y aún no han sido reclamados;</u></p> <p>XVI. Perpetuidad: Derecho de uso otorgado por el Ayuntamiento, con anterioridad a la vigencia de la presente reglamentación, a un particular por tiempo indefinido sobre una fosa, lote familiar, osario o nicho en los panteones municipales;</p>
--	---

	XVII. Restos humanos: Partes de un cadáver o de un cuerpo humano;
	XVIII. Restos humanos áridos: Osamenta remanente de un cadáver;
	XIX. Restos humanos cremados: Cenizas resultantes de la cremación de un cadáver, de restos humanos o de restos humanos áridos;
	XX. Temporalidad: Derecho de uso sobre una fosa, osario o nicho que otorga el Ayuntamiento a los particulares por un periodo limitado; y
	XXI. Refrendo: pago de derechos de uso de fosa a temporalidad.

Lo anterior en respuesta a los cambios hechos por las dependencias encargadas del alumbrado público en el periodo de tres años (2022-2024), del que se advierte una enorme mejora en la operación del servicio encaminado a favorecer la agilidad de los trámites y procesos a la población objetivo.



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) 13 de diciembre del 2020, a través del Programa de Regulaciones, Trámites e Inspecciones con relación al “Regulaciones, trámites, servicios, inspecciones e inspectores” acciones que sin duda mejorarán los servicios respectivos.

Se recomienda que el Bando Municipal y el Código Reglamentario impulsen un objetivo común entre dependencias para brindar el servicio público en materia de alumbrado público, para generar y coadyuvar en un solo proceso que agilice los trámites referentes al alumbrado público, haciendo más eficientes los procesos para la población objetivo.

Las modificaciones en los documentos normativos e institucionales durante 2022, 2023 y 2024 estuvieron motivadas principalmente por la necesidad de mejorar la eficiencia, simplificación regulatoria y optimización de procesos en diferentes sectores, incluyendo la educación, la administración pública y el proceso electoral, entre los que destaca la actualización legislativa para adaptarse a nuevos contextos y la reducción de costos operativos y la disminución de tiempos en trámites y procesos.

En cuanto al alumbrado público, las mejoras regulatorias y operativas implementadas en alumbrado público en el Ayuntamiento de Toluca durante los años



2022, 2023 y 2024, se enfocaron en la modernización tecnológica, ampliación de cobertura y adelanto en la gestión del servicio, con énfasis en seguridad, eficiencia energética y participación ciudadana.

La Dirección General de Desarrollo Urbano y Obra Pública y la Dirección General de Servicios Públicos formaron parte fundamental de los Programas Anuales de Mejora Regulatoria 2022, 2023 y 2024, cuyo eje central consistió fue:

- La implementación de la Ventanilla de Construcción Simplificada Electrónicamente,
- Revisión y optimización de los trámites para la instalación,
- conservación y mantenimiento de infraestructura urbana (luminarias),
- La mejora en los procedimientos para la atención de informes ciudadanos relacionados con servicios públicos eliminando las visitas a la institución gubernamental.



A través de la implementación de herramientas digitales disminuyeron los tiempos de atención y los costos asociados a los trámites de obra pública, la publicación en línea de requisitos y procedimientos permitió a la ciudadanía el seguimiento en tiempo real del estado de sus trámites e incluso la posibilidad de realizar algunos servicios desde la plataforma digital municipal.

A continuación, se describen las modificaciones en los documentos normativos o institucionales respecto de los últimos tres años, consistentes en:

AÑO	Acciones principales en alumbrado público.	Documento Normativo o institucional. Modificación o Implementación.	Descripción de acciones/agilización de procesos	Mejora y acuerdo.
2022	Programa "Iluminando Toluca" para rehabilitar y renovar las 58,000 luminarias del municipio, incluyendo la instalación de lámparas	Código Reglamentario Municipal de Toluca, Regulación integral de funciones públicas, participación ciudadana, servicios y	Mayor claridad normativa, procesos municipales más eficientes para la población, mejor orientación y transparencia.	Se rehabilitaron 8.000 luminarias y se instalaron más de 7.000 lámparas nuevas de alta tecnología LED, con alta eficiencia energética en 10 delegaciones prioritarias, buscando mayor

	<p>LED de alta eficiencia energética para mejorar la seguridad y ahorrar energía, conforme a la normatividad vigente.</p>	<p>actividades económicas. Simplifica competencias y define procesos de atención municipal.</p> <p>Manual de Procedimientos Secretaría del Ayuntamiento, homogeneizó y detalló las actividades del personal (evita errores y retrabajos).</p> <p>El Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos reguló el mantenimiento, ampliación y supervisión del alumbrado público.</p> <p>Programa Presupuestario de Alumbrado Público con evaluaciones específicas para fortalecer el servicio.</p>	<p>Descripción de objetivos, tareas, flujos de trabajo y responsabilidades. Orientación y capacitación a servidores públicos, mejora la atención ciudadana.</p> <p>Con definición clara de funciones y procesos administrativos.</p> <p>Implementación de la guía técnica para atención ciudadana en informes y mantenimiento.</p>	<p>seguridad y ahorro eléctrico. Comunicado 329/2022</p>
2023	<p>Continuación del Programa "Iluminando Toluca" con</p>	<p>Bando Municipal de Toluca 2023, marco normativo para derechos y</p>	<p>Regula el funcionamiento general del municipio, incluyendo el</p>	<p>Se instalaron aproximadamente 6,500 luminarias con control</p>

<p>renovación de más de 23,000 luminarias. Meta de tener 50,000 luminarias funcionales en el municipio, con especial atención a delegaciones Morelos y Ciudad Universitaria</p>	<p>obligaciones ciudadanas.</p> <p>El Código Reglamentario Municipal de Toluca actualizado, mantener y profundizar procesos administrativos, integró mecanismos de atención ciudadana.</p> <p>Manual de Organización Dirección General de Gobierno, diseñó estrategias para reducir factores de riesgo y promover la convivencia social.</p> <p>Manual de Organización Dirección General de Desarrollo Social, estrategias para detección y atención de necesidades prioritarias, coordinación con programas</p>	<p>alumbrado público como parte de sus servicios.</p> <p>Procesos administrativos y de servicios públicos mejor estructurados.</p> <p>Realizó acciones preventivas y programas dirigidos a comunidades con vulnerabilidad.</p> <p>Mejor focalización de apoyos sociales, participación sectorial, programas para comunidades vulnerables e indígenas.</p>	<p>automatizado que permite supervisar su funcionamiento en tiempo real y mejorar las condiciones de traslado nocturno. Continuación de la renovación y rehabilitación de luminarias para alcanzar metas de funcionamiento de más de 50,000 luminarias en la ciudad, conforme a las prioridades ciudadanas y siguiendo lineamientos de mejora regulatoria para agilizar trámites y servicios. Comunicado 574/2023</p>
---	--	---	---

		<p>federales y estatales y elaboración de diagnósticos sociales.</p> <p>Programa Luminarias 2023 para modernización con tecnología de primera generación, con instalación de nuevas luminarias y sistema de control automatizado para supervisar su funcionamiento.</p>		
2024	<p>Planeación para cubrir la totalidad del alumbrado público municipal con lámparas modernas y eficientes. Inicio del programa "Toluca Capital se llena de luz" con la instalación de luminarias inteligentes con capacidades remotas y de telegestión.</p>	<p>El Código Reglamentario Municipal actualizado en Gaceta Municipal Especial consolida 12 títulos que ordenan la administración municipal: servicios públicos, participación ciudadana, condiciones de trabajo, servicio profesional de carrera.</p> <p>Programa Anual de Mejora Regulatoria y plataforma de</p>	<p>Estandariza y transparente trámites y servicios municipales.</p> <p>Trámites más ágiles, menos burocracia, servicios accesibles en línea para ciudadanos y</p>	<p>Que incluía la instalación de 12,400 luminarias inteligentes con telegestión, conectadas a un sistema centralizado que permite monitorear y controlar en tiempo real el alumbrado para mejorar seguridad, reducir costos y dar atención rápida a fallas, consolidando así un alumbrado público moderno, eficiente y sostenible.</p>

	<p>trámites en línea, simplificación y digitalización 19 trámites, reducción de tiempos y costos, expediente electrónico único, ventanilla única y firma electrónica</p> <p>Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024 que incluye avances en alumbrado público como parte de la infraestructura sustentable, con énfasis en tecnologías y coordinación para mejora continua.</p>	<p>empresas; competitividad municipal.</p> <p>Evaluaciones de programas presupuestarios. Definir políticas públicas, priorizar sectores, creó mecanismos de seguimiento y evaluación para ajustes y transparencia. Orientación estratégica de recursos y acciones hacia las necesidades más apremiantes de la población.</p>	<p>Programa 072, recepción de reportes vía telefónica, mejorar la calidad en el servicio</p>
--	---	--	--

De lo anterior, se advierte que en el año 2022 la evaluación específica de desempeño del programa de alumbrado público fortaleció el servicio y el diseño de una guía técnica para informar a la ciudadanía sobre insumos y procesos del alumbrado, implementó mecanismos para establecer tiempos de atención al instalar la ventanilla única, física y/o electrónica para la participación ciudadana en reportes de fallas.

Se integró la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria (CONAMER) que trabajó en la disminución de requisitos, costos y tiempos en beneficio de la población, orientando la modernización de procesos relacionados al alumbrado público.

Se implementó el programa “Iluminando Toluca”, enfocado en la rehabilitación y modernización del alumbrado público, iniciando con la revisión y rehabilitación de luminarias y la proyección de instalar nuevas lámparas LED que cumplió con normatividad para mayor eficiencia energética y seguridad, que permitió agilizar la

operación y mantenimiento del alumbrado público, facilitando trámites y atención a los ciudadanos.

De acuerdo al Comunicado Núm. 642/2022, de fecha 21 de diciembre de 2022, el Ayuntamiento Toluca fue el primer municipio en incorporarse al Catálogo Nacional de Regularizaciones, trámites y servicios de CONAMER, certificación que reconoce la modernización y simplificación de sus trámites y servicios, que incluyó la actualización normativa y tecnológica para garantizar mayor transparencia, seguridad jurídica y eficiencia en los procesos municipales relacionados con alumbrado público.

En el año 2023, mediante Comunicado Núm. 574/2023 de fecha 6 de septiembre del mismo año, se inició el programa “Luminarias 2023” incorporando el sistema de control automatizado que permite monitorear en tiempo real el funcionamiento de las luminarias, facilitó mantenimiento preventivo y correctivo, de renovación y rehabilitación luminarias con enfoque a mejorar la seguridad pública y condiciones de traslado nocturno.

Consecuentemente, se llevó a cabo la reducción del consumo energético con nuevas luminarias LED conforme a las estrategias de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) instalando luminarias con tecnología de primera generación con sistemas de control automatizado que permitió monitorear su funcionamiento en tiempo real, agilizando la operación y mantenimiento del alumbrado público.

En el año 2024, la meta fue cubrir la totalidad del alumbrado público de Toluca, continuando con la modernización a través de tecnología de alta eficiencia y control inteligente a fin de cumplir los estándares de calidad y eficiencia, reforzando la seguridad y la vida urbana.

Por otra parte, de conformidad a las estrategias de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) Toluca realizó las siguientes acciones específicas en mejora regulatoria para el alumbrado público:

- Se publicó y aplicó el Programa Anual de Mejora Regulatoria 2024 en Toluca, que incluye mejoras en procesos y prácticas regulatorias en varias dependencias, entre ellas la Unidad de Alumbrado Público, programa que se enfocó en simplificar trámites, promover la digitalización y aumentar la eficiencia administrativa.
- Continuó el programa de renovación y modernización del alumbrado público, destacando el avance hacia la cobertura total de alumbrado público eficiente

en el municipio mediante la rehabilitación y renovación de luminarias hasta 2023, con el objetivo de cubrir la totalidad en 2024.

- Se lanzó el programa “Toluca Capital se Llena de Luz”, con la instalación lámparas inteligentes con tecnología de telegestión, que están conectadas a un sistema centralizado que permite monitorear y controlar en tiempo real el estado de cada luminaria, facilitando la atención rápida a fallas, mejorando la seguridad ciudadana, reduciendo costos operativos y el impacto ambiental.
- Implementación de plataformas digitales para reportes, seguimiento y mantenimiento eficiente del alumbrado público, lo que redujo tiempos de respuesta y mejorado la calidad del servicio, respondiendo a los lineamientos de CONAMER para la mejora regulatoria.

Ahora bien, toda nueva regulación o modificación debe justificarse mediante una *Manifestación o Análisis de Impacto Regulatorio*, que evalúe beneficios, costos y necesidad, permitiendo a la Comisión Municipal validar la pertinencia y el impacto en la sociedad y el sector económico, que asegure que las regulaciones aplicadas buscan la eficiencia, reducción de discrecionalidad y mejora continua en los servicios públicos.

Así el Ayuntamiento de Toluca fortaleció su política de mejora regulatoria a través de programas anuales cuales, mayor digitalización, reducción de trámites y aplicación sistemática del análisis de impacto regulatorio, alineado con la Ley del Estado de México para crear un entorno regulatorio más eficiente, transparente y favorable para la ciudadanía y el sector económico.

Cambios Regulatorios.

En el Ayuntamiento de Toluca en los últimos tres años se han centrado en:

- Impulsar la simplificación y digitalización de trámites mediante la estrategia de Mejora Regulatoria coordinada por la Comisión Municipal, lo que ha generado un impacto significativo en la administración local y facilita el acceso ciudadano a servicios públicos.
- Actualización constante y homologación de trámites, lo que ha permitido a Toluca recuperar competitividad en materia de mejora regulatoria y fortalecer la confianza ciudadana hacia las instituciones gubernamentales.
- La firma de un convenio con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) para modernizar el marco normativo municipal, incluyendo la

simplificación en los procesos de apertura de empresas y permisos de construcción, además de fomentar una agenda digital para mejorar la transparencia y eficiencia administrativa.

- La integración y fortalecimiento de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria (2022-2024), con el objetivo de impulsar la mejora continua de la administración municipal, promoviendo la disminución de requisitos, costos y tiempos en trámites para beneficiar a la población y al sector productivo

En 2024, se presentó el Programa Anual de Mejora Regulatoria que incluye la *simplificación de 19 trámites y servicios*, además de optimizar tres procesos internos, buscando reducir tiempos, costos y burocracia en beneficio directo de la población

Los resultados impactaron de forma notable y positiva a la población objetivo, que se presentan en términos de reducción de tiempos, reducción de costos de operación, reducción de cantidad de requisitos. SINTETIXAR

El acceso simplificado a servicios públicos redujo la burocracia y los tiempos de espera, permitiendo que ciudadanos y empresas accedan de manera más rápida y eficiente a servicios municipales.

La focalización y eficacia en programas sociales, con la actualización de los manuales de organización y de procedimientos en las distintas direcciones identificó y atendió de mejor forma a comunidades vulnerables, optimizando la entrega de apoyos y priorizando las necesidades urgentes.

El estandarizar y digitalizar procesos permitieron una mejor rendición de cuentas, mayor claridad en los procedimientos y atención ciudadana más uniforme, reduciendo la opacidad y mejorando la confianza hacia el ayuntamiento.

Por lo que las reformas agilizaron el acceso a servicios, aumentaron la cobertura y eficacia de los programas dirigidos a la población objetivo, y mejoran la experiencia ciudadana al reducir tiempos, costos y trámites innecesarios resultando en beneficios directos para quienes más lo necesitaban en Toluca, reflejando una administración municipal más moderna, eficiente y orientada a resultados.

Las acciones realizadas en materia de mejora regulatoria en alumbrado público en el Ayuntamiento de Toluca durante 2022, 2023 y 2024, conforme a las estrategias establecidas por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), la Secretaría de la Función Pública (SFP) e instancias estatales, pueden describirse de la siguiente manera:

2022:

- Integración de la Comisión Municipal de Mejora Regulatoria de Toluca para el periodo 2022-2024, con el objetivo de impulsar una mejora integral, continua y permanente en la administración municipal, incluyendo el área de alumbrado público. Esto implicó disminuir requisitos, costos y tiempos en beneficio de la población.

2023:

- Lanzamiento del Programa Luminarias 2023, con la instalación de más de 6,500 luminarias con tecnología de primera generación que permiten un sistema de control automatizado para conocer su estado en tiempo real, mejorando la eficiencia operativa y seguridad.

2024:

- Publicación y aplicación del Programa Anual de Mejora Regulatoria en Toluca, que abarca la mejora de procesos y prácticas regulatorias en varias dependencias, incluida la Unidad de Alumbrado Público, enfocándose en simplificar trámites, promover la digitalización y eficiencia administrativa conforme a normas nacionales y estatales.
- Programa “Toluca Capital se Llena de Luz” que incluye la instalación de luminarias inteligentes con telegestión, conectadas a un sistema centralizado que permite monitorear y controlar en tiempo real el alumbrado para mejorar seguridad, reducir costos y dar atención rápida a fallas, consolidando así un alumbrado público moderno, eficiente y sostenible.
- Implementación de plataformas digitales para informes, seguimiento y mantenimiento eficiente de luminarias con reducción de tiempos de respuesta y mejora en la calidad del servicio, siguiendo los lineamientos de la CONAMER y SFP para mejora regulatoria.

Con base en los cambios sustantivos que se han implementado y que serán necesarios en los documentos normativos e institucionales incluyen:

- Modernización tecnológica y normativa: Actualización al reglamento y las políticas municipales para permitir la migración a sistemas de alumbrado con telegestión y luminarias inteligentes, las cuales permiten monitoreo y operación remota, así como una atención más eficiente de fallas.

- Reasignación y optimización de recursos: La normatividad presupuestaria se ha modificado para permitir la adquisición, instalación y aprovechamiento de nuevas tecnologías, incluyendo el uso eficiente del gasto y el reintegro de ahorros en beneficio de los servicios públicos.
- Establecimiento de indicadores de desempeño: Se recomienda fortalecer los apartados normativos para definir metas concretas, indicadores de ahorro energético, reducción de emisiones, porcentaje de luminarias modernas instaladas, y tiempos máximos de atención de informes ciudadanos.
- Participación ciudadana y mecanismos de reporte: Se ha propuesto (y parcialmente implementada) la creación de plataformas electrónicas para que la ciudadanía reporte fallas, lo cual requiere ajustes en procedimientos internos y lineamientos de atención.
- Actualización en lineamientos de mantenimiento: Las directrices institucionales exigen ahora un mantenimiento más preventivo y la actualización periódica del inventario de luminarias, lo que requiere revisión a los apartados de operación y mantenimiento.

Ejemplos de evidencia de cambios que han agilizado el proceso.

- Implementación de lámparas inteligentes: La instalación de nuevas luminarias con sistemas de telegestión ha permitido monitorear en tiempo real el estado de cada lámpara y reducir la necesidad de reportes ciudadanos, agilizando la atención de fallas de manera significativa.
- Reducción de tiempos y costos: El gasto mensual en alumbrado público bajó y los tiempos de atención de informes se han reducido gracias a la conectividad y modernización. La atención a reportes de fallas creció, las cuales se atendieron en menos tiempo que antes.
- Impacto ambiental y social: Los cambios normativos permiten medir y reportar la reducción de emisiones de CO₂ (más de 1.000 toneladas al año) y el ahorro en consumo eléctrico, alineando la política municipal con estándares de sostenibilidad.
- Mejora en la cobertura: Se recuperaron y redistribuyen otras luminarias en desuso para ampliar la cobertura y mejorar la seguridad en comunidades que antes carecían de alumbrado adecuado.

Finalmente, los documentos normativos y operativos requieren ajustes principalmente en los apartados de modernización tecnológica, manejo y reasignación presupuestal, mantenimiento preventivo, indicadores de desempeño y mecanismos de reporte y atención ciudadana. Existe evidencia palpable de que los cambios han agilizado el proceso, hecho más eficiente el gasto y mejorado la cobertura y calidad del servicio.

Los cambios específicos en los documentos normativos del Programa Presupuestario para mejorar el alumbrado público en Toluca en 2024 incluirían:

- Actualización del reglamento de servicios públicos municipales para incorporar la obligación de utilizar tecnologías eficientes en alumbrado público, como lámparas LED y sistemas de telegestión.
- Modificación en los lineamientos de asignación presupuestaria, permitiendo la adquisición de equipos modernos y priorizando inversiones en automatización y monitoreo remoto.
- Inclusión de indicadores de desempeño en los instrumentos de operación del Pp, cuentos como tiempos máximos de atención a reportes ciudadanos, porcentaje de luminarias inteligentes instaladas, metas de ahorro energético y disminución de emisiones contaminantes.
- Ajuste en los procedimientos para el mantenimiento preventivo, especificando revisiones periódicas y la actualización continua del inventario de luminarias para prevenir fallas y asignar recursos de manera eficiente.
- Revisión de los mecanismos de atención y reporte ciudadano, integrando plataformas electrónicas oficiales y protocolos de respuesta inmediata para reportes de fallas o vandalismo.
- Formalización de procesos de participación ciudadana en los normativos, incentivando informes comunitarios y la transparencia en la atención de estos.

Estos cambios buscan alinear los marcos normativos y operativos con las mejores prácticas de eficiencia energética, transparencia y atención ciudadana, permitiendo así una mejora sustantiva y medible en la calidad del alumbrado público en Toluca para 2024.

La incorporación de tecnologías de luminarias inteligentes en los apartados normativos del Programa Presupuestario y reglamentos municipales de Toluca debe

realizarse de manera específica y técnica para garantizar la eficiencia, el control y la transparencia en el alumbrado público. Estos serían los puntos clave a considerar:

- **Definición y Clasificación Técnica:** Actualizar los reglamentos para incluir definiciones precisas de luminarias inteligentes, diferenciando por tecnología (LED, telegestión, sensores, etc.) y regulando su instalación, mantenimiento y operación. Se puede tomar como referencia la NOM-031-ENER-2012 y la NOM-030-ENER-2016, que establecen especificaciones técnicas y criterios de eficiencia energética para luminarias LED y de uso público en vialidades.
- **Es deseable el cumplimiento NOM:** Establecer en los documentos normativos que toda luminaria inteligente instalada debe estar certificada y cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, como la NOM-030-ENER-2016, NOM-031-ENER-2012 y NOM-013-ENER-2013, que especifican niveles mínimos de eficacia luminosa, calidad eléctrica y pruebas de desempeño para luminarias inteligentes y de alta eficiencia en vías públicas.
- **Requisitos de Monitoreo y Telegestión:** Incluir apartados que obligan la integración de sistemas de telegestión y monitoreo remoto, permitiendo la supervisión centralizada, la medición de consumo, la detección automática de fallas y la administración eficiente de la red de alumbrado. Este modelo ya se emplea en Toluca, donde las luminarias inteligentes se conectan al Centro de Mando de la Policía Municipal y cuentan con monitoreo permanente y regulación remota.
- **Indicadores de Desempeño:** Modificar los instrumentos de operación y lineamientos para definir indicadores claros como tiempos máximos de atención de fallas, porcentaje de luminarias inteligentes instaladas, consumo energético por sector, reducción de emisiones de CO₂ y cobertura total de alumbrado público moderno.
- **Mantenimiento Preventivo y Censo Digital:** Especificar en la normativa la obligación de realizar censos digitales y registros actualizados de cada luminaria inteligente (ubicación, estado, modelo, historial de mantenimiento) y detallar los procedimientos y periodicidad del mantenimiento preventivo, aprovechando las capacidades de autodiagnóstico de las luminarias modernas.
- **Gestión Ciudadana y Reportes:** Añadir protocolos para plataformas digitales de reporte ciudadano y mecanismos ágiles de atención, integrando la participación de la comunidad en la detección y solución de incidentes.

- Seguridad, Datos y Protección: Establecer reglas para la protección de los datos generados por las luminarias inteligentes (consumo, ubicación GPS, estados de operación) y para la actuación ante incidentes de vandalismo, robo o ciberataques.

Estas modificaciones deben estar explícitamente referenciadas en los apartados de adquisiciones e instalaciones, operación, mantenimiento y transparencia de los lineamientos y reglamentos municipales, así como en los criterios de evaluación del desempeño presupuestal y servicio público. La correcta incorporación de estas disposiciones permitirá una transición sostenible y eficaz hacia un alumbrado público inteligente en Toluca en el 2024.

Resultados establecer las modificaciones o implementaciones recientes en los documentos normativos o institucionales, explicando el hecho o circunstancia que motivó estas modificaciones, así como los resultados provocados por estos, que impliquen una mejora y simplificación regulatoria o de procesos en el Pp y cuyos beneficios se presenten en términos de reducción de tiempos, reducción de costos de operación, reducción de cantidad de requisitos, etc.

130

Estos avances combinan el fortalecimiento normativo, la incorporación de tecnología y una mejor organización interna que permitió agilizar los trámites, mejorar la atención ciudadana y optimizar los recursos en el alumbrado público municipal de Toluca durante 2022-2024.

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?

Criterios de valoración:

- a) Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.
- b) Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.
- c) Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.
- d) 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 “Avance Presupuestal de Egresos Detallado” se observa que el Programa Presupuestario (Pp) 02020401 Alumbrado Público, desglosa su presupuesto por capítulo de gasto (clasificación por objeto del gasto) como por fuente de financiamiento. En el Anexo 11 “Presupuesto” del informe, se muestra la distribución de los recursos asignados al Alumbrado Público por capítulo de gasto. Esta clasificación presupuestal está alineada con los clasificadores de gasto emitidos por el CONAC, lo que permite identificar el tipo y destino de cada gasto del programa, a continuación se detalla el cumplimiento de cada criterio y las consideraciones correspondientes:



Fuente de Financiamiento (F.F).	F.F.	Capítulo de gasto	Descripción	Monto (\$ MXN)
RAMO 28	15 01 01	1000	Servicios Personales	11,333,661.00
INGRESOS PROPIOS DEL MUNICIPIO	11 01 01	2000	Materiales y suministros	26,000,000.00
INGRESOS PROPIOS DEL MUNICIPIO	11 01 01	3000	Servicios generales	122,000,000.00
INGRESOS PROPIOS DEL MUNICIPIO	11 01 01	6000	Inversión pública	177,037,300.00
FAISMUN	25 01 01	6000	Inversión pública	60,160,262.00
TOTAL				396,531,223.00

Fuente: Toluca, PbRM 10a Avance presupuestal de egresos detallado del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, 2024. Toluca, PbRM-01c. Manual de Procedimientos, 2024.

El Programa Presupuestario – Alumbrado Público presenta el desglose por capítulo de gasto (capítulos 1000 Servicios Personales, 2000 Materiales y Suministro, 3000 Servicios Generales y 6000 Inversión Pública) y fuente de financiamiento, incluyendo Recursos Propios y Recursos del FAISMUN 2024, con un total de \$53,922,693.31 MXN ejercidos específicamente en obras de rehabilitación de alumbrado.

El Pp presenta sus estimaciones presupuestarias a corto plazo con desglose mensual en el “Avance Presupuestal de Egresos Detallado 2024”, donde cada mes se capturan los montos presupuestados y los ejercidos por capítulo (1000, 2000, 3000 y 6000) para 2024.

Con respecto al gasto total, el Pp sí reporta los montos globales ejercidos por capítulo, por ejemplo, \$11,333,661.00 en Servicios Personales, pero no muestra ningún cálculo de gasto unitario (gastos totales ÷ población atendida o # de luminarias), requisito para medir eficiencia.

Sí existe coherencia entre capítulos y actividades:

1. Capítulo 1000 (Servicios Personales): paga al personal de brigadas, supervisión y administración del alumbrado.
2. Capítulo 2000 (Materiales y Suministros): financia refacciones, herramientas, combustible e insumos para operación y mantenimiento.
3. Capítulo 3000 (Servicios Generales): cubre costos de energía eléctrica, arrendamiento de equipo y honorarios de servicios externos.
4. Capítulo 6000 (Inversión Pública): se destina a adquisición de luminarias y componentes para obras de rehabilitación y ampliación.



Por tanto, se recomienda incorporar el cálculo del gasto unitario (total ejercido / número de luminarias o habitantes) para robustecer la evaluación de la eficiencia y focalización del programa.

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?

Con base en el archivo de Excel “Avance Presupuestal de Egresos Detallado”, las fuentes de financiamiento para la operación del Pp de alumbrado público son las siguientes, según origen y monto:

Fuente	Origen	Clave	Capítulo	Montos aprobados	%
Ramo 28 Participación de los ingresos federales	Recursos Federales	15 01 01	1000 Servicios Personales	11,333,661.00	2.86

Fuente	Origen	Clave	Capítulo	Montos aprobados		%
Ingresos Propios del Municipio	Ingresos propios	11 01 01	2000 Materiales y suministros	26,000,000.00	325,037,300.00	81.96
Ingresos Propios del Municipio	Ingresos propios	11 01 01	3000 Servicios generales	122,000,000.00		
Ingresos Propios del Municipio	Ingresos propios	11 01 01	6000 Inversión	177,037,300.00		
FAISMUN Ramo 33	Recursos Federales	25 01 01	6000 Inversión	60,160,262.00		15.18
TOTAL				396,531,223.00		100



Fuente: Toluca, PbRM 10a Avance presupuestal de egresos detallado del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, 2024. Toluca, PbRM-01c. Manual de Procedimientos, 2024.

Para la operación del Programa de Alumbrado Público se compone en un 2.86% de recursos federales vía Ramo 28, un 81.96% de ingresos propios del municipio y un 15.18% de aportaciones del FAISMUN, sumando un total de \$396,531,223.00, que equivale al 100% de los recursos aprobados.

En el Presupuesto de Egresos acumulado a diciembre 2024, en la columna de ejercido se registran los siguientes montos y sus respectivas fuentes de financiamiento:

Fuente de financiamiento	F.F.	Capítulo de gasto	Descripción	Monto ejercido
Ramo 28 Participación de los ingresos federales	15 01 01	1000	Servicios Personales	10,138,972.61
Ingresos Propios del Municipio	11 01 01	2000	Materiales y suministros	21 252 565.61
Ingresos Propios del Municipio	11 01 01	3000	Servicios generales	141,472,790.39
Ingresos Propios del Municipio	11 01 01	6000	Inversión	-
FAISMUN Ramo 33	25 01 01	6000	Inversión	53,922,693.31

Nota: El techo financiero autorizado del FAISMUN 2024 (Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal) para este programa fue de \$60,160,262.00, de los cuales se ejercieron \$53,922,693.31 en proyectos de alumbrado público.

Según el Avance Presupuestal de Egresos Detallado 2024, en la línea de Ramo 28 – Participación de ingresos federales para el Capítulo 1000 – Servicios Personales, se registran los siguientes datos:

Presupuesto aprobado: Se asignaron \$11,333,661.00 para cubrir el gasto de servicios personales con recursos federales del Ramo 28 (clave presupuestal 15 01 01).

1. **Monto ejercido (devengado):** Al cierre del ejercicio, se devengaron \$10,138,972.61, que corresponde a las remuneraciones efectivamente reconocidas y pagadas al personal que brinda servicio al Programa de Alumbrado Público.
2. **Variación absoluta:** La diferencia entre lo aprobado y lo devengado fue de \$1,194,688.39, monto que representa obligaciones pendientes o saldos por ministrar.
3. **Porcentaje de ejecución:** $10,138,972.61 / 11,333,661.00 \times 100 = 89.49\%$. Indica un uso eficiente de casi el 90 % de los recursos federales asignados a servicios personales.
4. **Porcentaje no ejercido:** El 10.51 % restante refleja remanentes que quedaron sin devengar al cierre del año, derivados de vacantes, licencias o retrasos en ministraciones.

134

Este desglose permite verificar la eficacia en la ejecución de recursos federales para nómina del Programa de Alumbrado Público, identificando tanto el avance logrado como los saldos disponibles.

Según el Informe de Avance Presupuestal de Egresos Detallado 2024, en la línea de Ingresos Propios del Municipio para el Capítulo 2000 – Materiales y suministros, se registran los siguientes datos:

1. **Presupuesto aprobado:** El Ayuntamiento asignó un total de \$26 000 000.00 para la compra de materiales y suministros necesarios en la operación del Programa de Alumbrado Público.
2. **Monto ejercido (devengado):** Al cierre del ejercicio, se devengaron \$21 252 565.61, es decir, las obligaciones contraídas y servicios/materiales efectivamente entregados y reconocidos en el sistema contable.
3. **Variación absoluta:** La diferencia entre lo aprobado y lo devengado asciende a \$4 747 434.39, monto que corresponde a compromisos aún no efectuados o a remanentes pendientes de ejercer.

4. Porcentaje de ejecución: $21,252,565.61 / 26,000,000.00 \times 100 = 81.74\%$. Esto indica que se utilizó más de cuatro quintas partes del presupuesto asignado, reflejando un avance sólido en la adquisición de insumos.
5. Porcentaje no ejercido: El 18.26 % restante corresponde al saldo de recursos que, por cuestiones de programación de compras o tiempos de entrega, quedó pendiente de ejercicio al cierre del año.

Esta estructura muestra con claridad cómo se distribuyó y ejerció el presupuesto para materiales y suministros bajo recursos propios, facilitando la rendición de cuentas y la identificación de remanentes al término de 2024.

De acuerdo con el Avance Presupuestal de Egresos Detallado 2024, en la línea de Ingresos Propios del Municipio para el Capítulo - 3000 Servicios generales, se registran los siguientes datos:

135

1. Presupuesto modificado: resultado de ajustar el aprobado con las reducciones y ampliaciones $(122,000,000.00 \text{ (Aprobado)} - 571,330.03 \text{ (Reducciones)} + 48,641,889.20 \text{ (Ampliaciones)}) = 170,070,559.17$. Se realizaron reducciones y ampliaciones para responder a necesidades emergentes durante el año, resultando en un presupuesto modificado de \$170,070,559.17.
2. Ejercido (devengado) monto comprometido y pagado durante 2024: \$141,472,790.39.
3. Variación absoluta (remanente): $170,070,559.17 - 141,472,790.39 = 28,597,768.78$. El remanente de \$28,597,768.78 (16.83 %) refleja montos programados para licitación o pendientes de entrega/facturación al cierre de 2024, como contratos de mantenimiento estacional y contratos plurianuales de servicios.
4. Porcentaje de ejecución: $141,472,790.39 / 170,070,559.17 \times 100 = 83.17\%$.
5. Porcentaje no ejercido (remanente): $100\% - 83.17\% = 16.83\%$

Este nivel de ejecución muestra un uso eficaz de los recursos propios para servicios generales, con un remanente dentro de parámetros habituales dada la naturaleza cíclica de algunos servicios.

g. Sistematización de la información

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

Criterios de valoración:

- 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.

De acuerdo con la APP denominada "Toluca en tus Manos" y la forma de funcionamiento de la Unidad que opera el Programa 072, esta última con base en el Manual de Organización de 2022 de la Dirección General de Servicios Públicos, siendo que la Dirección General de Obras Públicas no cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas institucionales propios para la operación del Pp de alumbrado Público, se observa que opera a la luz de tres criterios: a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada; c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente; y d) Están integradas, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas, por lo que se otorga una valoración de nivel 3.

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

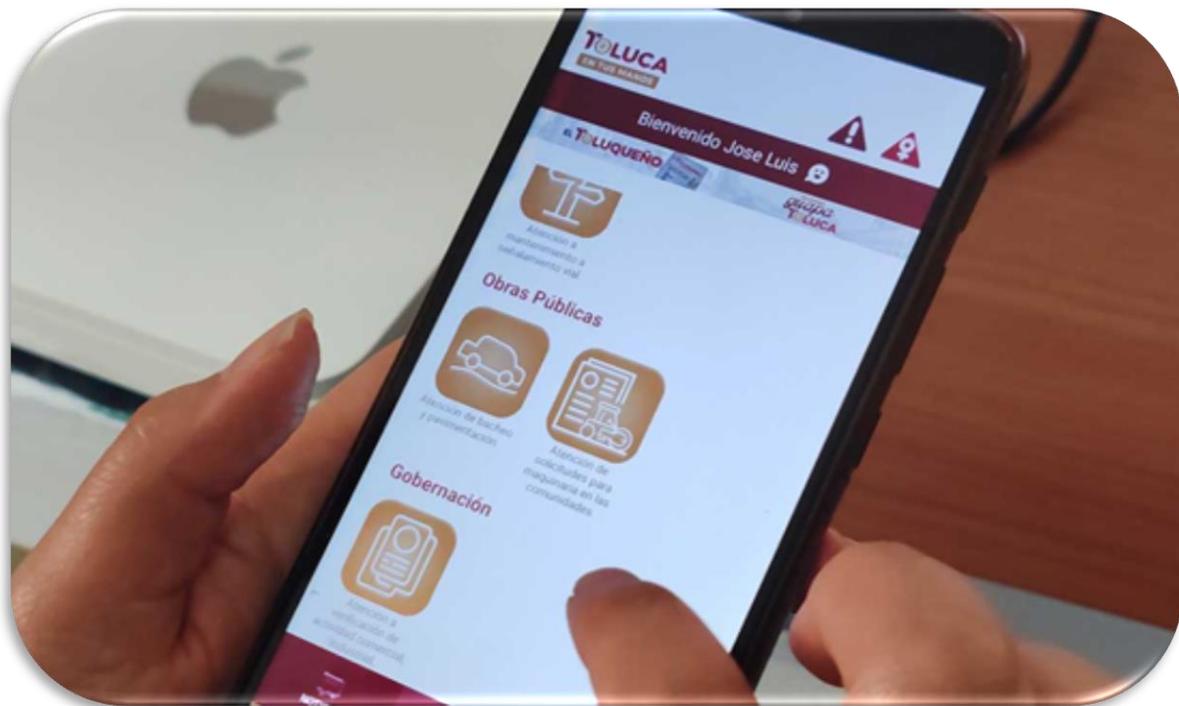
La APP "Toluca en tus Manos", es una aplicación móvil oficial del Ayuntamiento de Toluca, disponible para iOS y Android, que permite a los habitantes del municipio acceder a 43 servicios y trámites de 12 áreas del gobierno local². Su objetivo es facilitar la interacción entre ciudadanos y autoridades, promoviendo un gobierno participativo, incluyente y moderno.

Funciones principales:

- Solicitudes y reportes ciudadanos: Pueden reportar problemas como luminarias apagadas, fugas de agua, bacheo, recolección de basura, entre otros.
- Trámites municipales: Acceso a gestiones como licencias, permisos, pagos de servicios, y más.

- Botón de alerta de género: Herramienta de emergencia para mujeres en situación de riesgo, que activa una alerta directa al gobierno municipal.
- Cartelera de actividades: Información sobre eventos culturales, deportivos y sociales organizados por el ayuntamiento.
- Seguimiento en tiempo real: Puedes dar seguimiento a tus solicitudes sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas.
- Buzón SIOPINNA: Espacio para que niñas, niños y adolescentes expresen sus opiniones y preocupaciones.

La app fue diseñada para responder en menos de un minuto y se irá actualizando con base en la retroalimentación ciudadana. Puedes descargarla desde la Google Play Store o la App Store.



137

De acuerdo con la información del Manual de Organización, el Programa 072 es un servicio telefónico que enlaza a la ciudadanía con las áreas operativas de la Dirección General de Servicios Públicos para reportar alguna anomalía en los siguientes servicios:

- Lámparas fuera de servicio.

- Fallas en la recolección de residuos sólidos.
- Bacheo.
- Mantenimiento de áreas verdes, plazas públicas, monumentos o fuentes.



En este sentido los criterios: a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información registrada y c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso, la repuestos es si, ya que es directamente el ciudadano quien demanda el servicio de alumbrado público y mediante una visita en sitio por el personal operativo se verifica la información otorgada por el peticionario para poder atender la solicitud, tanto a través del Programa 072 como de la APP "Toluca en tus Manos", con recursos de la Dirección de Alumbrado Público.

Respecto al criterio: d) Están integradas, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas, no existe evidencia de inconsistencia entre los peticionarios u operativos, por lo que se infiere coherencia en el funcionamiento de la APP con respecto al Programa 072.

Como se aprecia el criterio: b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables, no es parte de los atributos de la APP ni del Programa 072, por lo que se recomienda normar los tiempos de atención ciudadana y operarlos a nivel de la APP y del Programa 072.

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?

Criterios de valoración:

- 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.

139

Si cumple.

Nivel	Criterios
	Los criterios de elegibilidad cuentan con:
3	Tres de los criterios de valoración.

Con base en la documentación proporcionada, es posible afirmar que el Pp cuenta con mecanismos a través de los cuales pone a disposición del público la información mandatada en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en materia de transparencia y rendición de cuentas. Mismos que en apego a la metodología de evaluación, se ubican en el Nivel 3 de valoración, conforme a los siguientes criterios:

Criterio a) Documentos normativos y operativos del Pp.

El programa en cuestión cuenta con documentos normativos y operativos que fungan como mecanismo de transparencia y rendición de cuentas, tales como:

- Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Públicos: Especifica los objetivos, funciones y atribuciones de las áreas responsables del programa.

- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos: Describe mediante diagramas de flujo los procesos clave a cargo de las áreas responsables del programa.
- Bando Municipal de Toluca 2024: Reglamenta los términos en los que el Ayuntamiento, a través de las dependencias y organismos municipales que determine, tendrá a su cargo la planeación, implementación, administración, organización, evaluación y modificación de los servicios públicos municipales.
- Código Reglamentario Municipal de Toluca: Reglamenta la actividad de la administración pública municipal.

Se recomienda impulsar un esfuerzo institucional para traducir y poner a disposición, en formatos accesibles, toda la reglamentación municipal en formatos incluyentes por ejemplo en lengua Otomí. Esta medida representa un paso significativo hacia la inclusión, el reconocimiento de la diversidad lingüística y cultural del municipio, y el respeto a los derechos humanos de las personas con discapacidad visual y de los pueblos originarios. Para ello, se recomienda establecer mecanismos de coordinación con instituciones especializadas, así como prever los recursos técnicos, humanos y presupuestarios necesarios para garantizar la calidad, fidelidad y sostenibilidad de dichas traducciones y publicaciones.

140

Criterio b) Información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.

El programa en cuestión cuenta con Información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto, que funcionan como mecanismo de transparencia y rendición de cuentas, tales como:

- Presupuesto autorizado para el ejercicio 2024 por capítulo del Ayuntamiento publicado en IPOMEX, y en la página web del Ayuntamiento de Toluca, disponible en el siguiente enlace: <https://ipomex.org.mx/ipomex/#/info-fraccion/32/197/12>.
- Informes del ejercicio trimestral del gasto, en la página web del Ayuntamiento de Toluca se encuentra el apartado de “Transparencia”, seguido por la pestaña “Transparencia Fiscal”, donde se puede localizar la información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto, donde se desglosa la información del ejercicio presupuestal por

programa, disponible en el siguiente enlace:
<https://www2.toluca.gob.mx/informacion-fiscal-toluca/>.

Criterio c) Indicadores que permitan rendir cuentas de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos.

El programa en cuestión cuenta con indicadores que permiten rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, financiadas con recursos públicos que funcionan como mecanismo de transparencia y rendición de cuentas, tales como:

- Matriz de indicadores de riesgo con indicadores de riesgo para rendir cuenta de sus objetivos y resultados, misma que se encuentra publicada en IPOMEX, y en la página web del Ayuntamiento de Toluca, disponible en el siguiente enlace:
<https://ipomex.org.mx/ipomex/#/info-fraccion/9/197/1>
- El Programa Anual de Evaluación (PAE) que se está desarrollando, con el propósito de evaluar el ejercicio fiscal 2024 constituye una evaluación financiada con recursos públicos y representa un instrumento clave para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio gubernamental. Al estar sustentado con fondos públicos, el PAE refleja el compromiso institucional por utilizar de manera eficiente, responsable y estratégica los recursos disponibles para analizar el desempeño de los programas presupuestarios, identificar áreas de mejora y orientar la toma de decisiones basada en evidencia.

141

Se recomienda que, en el marco del principio de máxima publicidad y en cumplimiento con las obligaciones de transparencia proactiva, se publiquen en la página web de IPOMEX los resultados del PAE 2025.

Criterio d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

El programa en cuestión no cuenta con listado de personas físicas o morales a quienes se les asignen recursos públicos, por lo que se recomienda que, el programa presupuestario implemente un mecanismo de transparencia activa mediante la publicación en su sitio web institucional de un listado actualizado de las personas físicas y morales que reciban recursos públicos asignados a través del programa.

La difusión de esta información constituye una buena práctica de gobierno abierto y fortalece la rendición de cuentas ante la ciudadanía, al permitir el seguimiento del destino y uso de los recursos públicos. Asimismo, promueve la confianza institucional y previene posibles actos de opacidad o discrecionalidad en la asignación de fondos.

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

Criterios de valoración:

- 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.



Si cumple.

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

Con base en la documentación proporcionada, es posible afirmar que el Pp cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica. Mismos que en apego a la metodología de evaluación, se ubican en el Nivel 4 de valoración, conforme a los siguientes criterios:

- Procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información: El programa presupuestario 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.

- El programa presupuestario no cuenta con mecanismos de participación ciudadana, no obstante, en la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2025–2027 se llevaron a cabo foros de consulta pública para cada uno de los módulos que integran el documento, con el objetivo de incorporar las voces, necesidades y propuestas de la ciudadanía en la definición de las prioridades y líneas de acción del gobierno municipal. Estos foros representaron un mecanismo efectivo de participación ciudadana, al abrir espacios de diálogo entre la administración pública, la sociedad civil, la academia, el sector privado y diversos grupos sociales. La metodología empleada promovió la inclusión, la deliberación colectiva y la generación de propuestas viables, lo que contribuye a una planeación más democrática, sensible al contexto local y alineada con las demandas reales de la comunidad.
- Generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles; y Fomento del uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad: El programa presupuestario procura la publicación de toda la información programática en la página web oficial del Ayuntamiento y en la Plataforma IPOMEX, así como su entrega a través de solicitudes de información, acción que da cumplimiento a las obligaciones previstas en los artículos 11, 70 y 71 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. En particular, garantiza la generación, publicación y difusión de información en formatos abiertos y accesibles, conforme a los principios de transparencia proactiva, máxima publicidad, usabilidad y reutilización de los datos.

La disponibilidad de información programática en formatos abiertos (como CSV, XLSX o PDF) permite a cualquier persona acceder, procesar y reutilizar los datos sin restricciones técnicas, jurídicas o administrativas. Ello incluye información relativa a los objetivos, metas, indicadores, recursos asignados, avances físicos y financieros, así como evaluaciones y resultados de los programas presupuestarios. Estas acciones fortalecen la rendición de cuentas, mejoran la trazabilidad del gasto público y permiten a la ciudadanía ejercer un control social efectivo.

Asimismo, el cumplimiento de estas obligaciones puede ser objeto de verificación por parte del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (INFOEM).

En caso de que un particular considere que la información publicada es incompleta, inexistente o no se entregó de manera adecuada, puede interponer un recurso de revisión ante el INFOEM, conforme a lo dispuesto en los artículos 176 y siguientes de la citada Ley. Además, en situaciones donde el sujeto obligado no atienda o cumpla con las resoluciones emitidas por el Instituto, se pueden iniciar procedimientos de verificación y cumplimiento, que pueden derivar en medidas de apremio o sanciones administrativas.

En conjunto, la publicación accesible de la información programática y la existencia de mecanismos institucionales de exigibilidad, como los recursos de revisión y los procedimientos de cumplimiento, constituyen pilares fundamentales para garantizar el derecho humano de acceso a la información, promover la transparencia institucional y consolidar una gestión pública abierta y orientada a resultados.

Se recomienda que el programa presupuestario diseñe e implemente mecanismos formales de participación ciudadana que permitan a la población incidir en los procesos de toma de decisiones relacionados con la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación del gasto público. Estos mecanismos deben garantizar la inclusión de diversos sectores sociales, especialmente de grupos históricamente subrepresentados, promoviendo así una gestión más democrática, equitativa y legítima.

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?

Criterios de valoración:

- 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.

Si cumple.

Nivel	Criterios
	Los criterios de elegibilidad cuentan con:
2	Dos de los criterios de valoración.

145

El programa cuenta con una encuesta de satisfacción dirigida a la población del municipio de Toluca, para evaluar el servicio e infraestructura de Alumbrado Público, con la finalidad de mejorar el servicio. Mismo que en apego a la metodología de evaluación, se ubica en el Nivel 2 de valoración, conforme a los siguientes criterios:

Criterio a) Corresponde a las características de la población atendida.

El instrumento está dirigido a la población en general del Municipio de Toluca, lo que implica una amplia diversidad de características socioeconómicas, educativas y demográficas, incluyendo distintos niveles de escolaridad (desde primaria hasta nivel superior), la presencia de zonas con altos niveles de marginación tanto urbanas como periurbanas, una composición generacional heterogénea que abarca desde personas jóvenes hasta adultos mayores, así como accesos desiguales a tecnologías y canales de comunicación, factores que deben ser considerados para garantizar la efectividad y equidad en la aplicación del cuestionario. Por lo tanto, un instrumento eficaz debe ser claro, comprensible, breve, y adaptado a contextos diversos.

Claridad y Lenguaje.

El cuestionario utiliza, en general, un lenguaje accesible, se emplean frases simples y algunas preguntas incorporan definiciones entre paréntesis que apoyan la comprensión, aunque se requiere mayor estandarización y precisión.

En ese sentido, se recomienda revisar y ajustar la redacción de algunas preguntas para brindar claridad, ya que utiliza términos como “infraestructura adecuada”, “percepción de seguridad” o “respuesta del área encargada”, los cuales pueden resultar vagos o ambiguos para personas con menor nivel educativo; además, contiene redundancias innecesarias (como la expresión “usted como usuario”) que afectan la fluidez de la lectura, y se detecta un error de numeración (la pregunta 2 aparece dos veces), lo que puede generar confusión en la aplicación y análisis del instrumento.

Pertinencia Sociocultural.

El instrumento emplea términos y referencias territoriales (delegación, colonia, luminarias) que se alinean con el contexto urbano del municipio; la mayoría de las preguntas se centran en experiencias directas con el servicio de alumbrado, lo que facilita la participación de toda la ciudadanía.

Accesibilidad Educativa.

El cuestionario no requiere conocimientos técnicos ni habilidades de lectura avanzada, por lo que la mayoría de la población con nivel educativo básico podría responder sin mayores dificultades; sin embargo, en zonas con presencia de analfabetismo funcional o rezago educativo, podría ser necesaria la aplicación asistida, mediante entrevistas u otros formatos accesibles. En este sentido, el instrumento resulta adecuado para personas con escolaridad básica, aunque se recomienda prever alternativas de aplicación que garanticen la inclusión de todos los sectores de la población.

En conclusión, la “Encuesta de Satisfacción dirigida a la Población del Municipio de Toluca” corresponde de forma general a las características de la población atendida en el municipio de Toluca. Sin embargo, presenta algunas áreas de oportunidad que, al ser atendidas, mejorarían su eficacia, confiabilidad y representatividad.

Criterio b) El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.

El cuestionario está compuesto por preguntas cerradas, redactadas en un lenguaje mayormente comprensible y directo. En algunos casos, se ofrecen definiciones breves para facilitar la interpretación, por ejemplo: cuando se explica qué se entiende por “infraestructura suficiente; esto permite que personas con distintos niveles educativos puedan comprender el objetivo de cada pregunta sin necesidad de explicaciones adicionales.

En este sentido, se recomienda incluir opciones como No sabe / No aplica; en aquellas preguntas que podrían no ser relevantes para todos los participantes, con el fin de evitar respuestas forzadas o sesgadas. Asimismo, es fundamental adaptar el modo de aplicación del cuestionario según el perfil de los encuestados, priorizando formatos orales o asistidos en grupos con limitaciones educativas o tecnológicas, como personas adultas mayores o residentes de zonas con alta marginación.

Criterio c) Los resultados que arrojan son válidos y representativos; y los resultados se utilizan para mejorar la gestión del Pp.

El programa presupuestario no cuenta con evidencia documental actualizada (el cuestionario se aplicó en 2021) que acredite la aplicación del instrumento denominado *Encuesta de Satisfacción dirigida a la Población del Municipio de Toluca*.

La medición del grado de satisfacción de la población atendida en relación con el proceso de entrega de bienes y/o servicios es una herramienta esencial para impulsar la mejora continua en la gestión pública. Este tipo de instrumentos permite recabar información directa sobre la percepción y experiencia de los usuarios, lo que constituye un insumo clave para evaluar, rediseñar y fortalecer programas, procesos y políticas públicas. Su aplicación contribuye a una gestión más transparente y orientada a resultados, al tiempo que refuerza la rendición de cuentas y la legitimidad institucional frente a la ciudadanía.

En este contexto, se recomienda implementar la referida encuesta de satisfacción dirigida a la población atendida, siguiendo principios metodológicos que aseguren la validez, confiabilidad y representatividad de los resultados. Para ello, es fundamental definir con claridad el objetivo del levantamiento, establecer una muestra estadísticamente representativa, seleccionar el método de aplicación más adecuado, capacitar al personal encuestador, y procesar y analizar los resultados de manera rigurosa y transparente, asegurando su difusión y socialización con la ciudadanía del Municipio de Toluca.

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

148

De acuerdo con la documentación facilitada por los sujetos evaluados, la Dirección General de Servicios Públicos y la Dirección General de Obra Pública del Ayuntamiento de Toluca, el Pp documenta sus avances a través de la MIR, las Fichas Técnicas de Seguimiento de los Indicadores y el formato PbRM08b 2024, mismos que presentan los avances del cuarto trimestre y el anual de cada indicador de la MIR y siguiendo la lógica vertical de la MIR se hace posible valorar los avances en el logro de su objetivo central (resumen narrativo del Propósito) y su contribución a objetivos superiores (este último el resumen narrativo del Fin). Véase la siguiente tabla:

MML	Objetivo	Nombre	Fórmula	Unidad de medida	Programado	Alcanzado	%
Fin	Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal	Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	$((\text{Nivel de kW consumidos para alumbrado público en el año actual} / \text{Nivel de kW consumidos para alumbrado público en el año anterior}) - 1) * 100$	Censo	1	1	100%
Propósito	Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y público en general.	Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.	$((\text{Luminarias instaladas en el alumbrado público en el año actual})$	Luminaria	450	823	182.89
			$)/ \text{Luminarias instaladas en el alumbrado público en el año anterior}) - 1) * 100)$		544	450	82.72

MML	Objetivo	Nombre	Fórmula	Unidad de medida	Programado	Alcanzado	%
Componente	1. Mantenimiento realizado al equipamiento de la infraestructura de alumbrado público.	Porcentaje de mantenimientos realizados al equipamiento de infraestructura de alumbrado.	(Mantenimientos al equipamiento de la infraestructura de alumbrado realizados/Mantenimiento del equipamiento de la infraestructura de alumbrado programado) *100	Mantenimiento	12000	8,329	69.41
Componente	2. Sistemas de luminarias ahorradoras de energía eléctrica instalados.	Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	(Instalación realizada de luminarias ahorradoras de energía eléctrica para el alumbrado público/Total de luminarias ahorradoras de energía eléctrica para el alumbrado público programadas a instalar) *100	Mantenimiento	450	823	182.89
Actividad	1.1. Identificación de las fallas en el sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas.	(Fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas/Fallas gestionadas y detectadas en el sistema de alumbrado público municipal) *100	Mantenimiento	12000	8,329	69.41
Actividad	1.2. Gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	(Insumos recibidos para el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal/Total de insumos gestionados para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal) *100	Gestión	1	1	100
Actividad	1.3. Mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizados.	(Actividades realizadas para el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal/Acciones programadas para el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal) *100	Mantenimiento	12000	8,329	69.41
Actividad	2.1. Elaboración de los proyectos para la sustitución de las luminarias de	Porcentaje de proyectos elaborados para la sustitución de las luminarias.	(Proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal elaborados/Proyectos para la sustitución de las luminarias de	Proyecto	1	1	100

MML	Objetivo	Nombre	Fórmula	Unidad de medida	Programado	Alcanzado	%
	alumbrado público municipal.		alumbrado público municipal programados) *100				
Actividad	2.5. Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	(Sustitución efectuada de luminarias de alumbrado público por luminarias ahorradoras/Total de luminarias de alumbrado público municipal) *100	Luminaria	3400	6500	191.18

La lógica vertical de la MIR muestra la realización de acciones necesarias para el logro de la oferta y operación del servicio de alumbrado público a la ciudadanía, esto último está reflejado a nivel de objetivo de Propósito, el cual está en alineación con el objetivo central del Pp.



En el caso del objetivo del Fin este está en alineación con un fin superior que es objetivo de la política energética estatal y nacional, por lo que el Pp también contribuye a un propósito superior al municipal.

Otro instrumento mediante el cual el Pp documenta sus avances hacia el su objetivo central (Objetivo de alumbrado del Plan de Desarrollo Municipal) y su contribución a objetivos superiores (El objetivo de alumbrado público del plan de Desarrollo del Estado de México y del Plan Nacional) fue cuando en 2018 se realizó una evaluación de impacto al Pp documentándose el impacto social cuantitativo del uso de tecnología nueva, ya que se realizó el siguiente análisis cuantitativo:

“Con ello, en los últimos años se han logrado dar los primeros pasos para contar con alumbrado público eficiente, lo cual se ve reflejado en la disminución del consumo energético, económico y técnico.

El municipio actualmente tiene un censo total de 46,685 luminarias de alumbrado público y lograron reducir a un 19% las luminarias a base de vapor de sodio, beneficiando de manera directa a 235,326 habitantes y de manera indirecta a 512,938 con la colocación de 1,085 luminarias con tecnología en aditivo metálico cerámico de 90 watts y led, además de la sustitución de 10,653 luminarias, para la homologación de tecnologías. Se ha logrado contar paulatinamente con un alumbrado público eficiente, donde se pretende como principal eje rector el

buscar un valor para el bienestar de la población y la preservación del medio ambiente.

Los retos del ente gubernamental en el ámbito municipal son permanentes al enfrentarse a la proliferación de zonas habitacionales en respuesta al fenómeno migratorio de diversas entidades del país...” (Consultores Profesionales en Evaluación del Desempeño y Mejora Continua en la Gestión Financiera. *Evaluación de Impacto*, 2018. 125 pp).

También se evalúa la eficiencia energética, los costos, la toma de decisiones, entre otros componentes del Pp.

Aunque en dicha evaluación, en ese año, no hubo un contraste con los objetivos del Plan municipal, estatal y nacional, los resultados de la evaluación de impacto constan en los archivos de la Dirección General de Servicios Públicos, a posteriori, en los años venideros, pudieron ser objeto de valoración del objetivo central y de la contribución a objetivos superiores del Pp, aunque no se mostraron evidencias de ello.

Asimismo, el Pp cuenta con los resultados de una evaluación de consistencia y resultados en 2021 y la presente que está siendo realizada sobre el ejercicio 2024, con lo que documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores.

Por lo anterior se recomienda el uso de los resultados de las evaluaciones en la toma de decisiones para la operación del Pp y la institucionalización de las recomendaciones que favorezcan la efectividad del mismo.

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?

Con base en la tabla de MIR se sabe que ésta, como instrumento de seguimiento de desempeño, cumple con el propósito de medición del logro del objetivo central y contribuciones superior a través de indicadores claros, relevantes y monitoreables, por lo que se le otorga el nivel 4 de valoración.

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.

Como se observa a continuación, no todos los indicadores se cumplen al 100%, pero si están cubiertos en su cuantía de mayoría absoluta, con lo que posible el logro del 100% del objetivo del Propósito, es decir la medición de la realización de las actividades a través de indicadores indicados en la MIR dan lugar a identificar el número de “luminarias instaladas en el alumbrado público en el año actual”, siendo este el objetivo central del Pp.

Objetivo	Nombre	Programado	Alcanzado	%
Fin				
Contribuir a impulsar la eficiencia energética a través de la modernización de los sistemas de alumbrado público municipal	Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	1	1	100
Propósito	Nombre	Programado	Alcanzado	%
Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y público en general.	Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.	450	823	182.89
Componentes	Nombre	Programado	Alcanzado	%
1. Mantenimiento realizado al equipamiento de la infraestructura de alumbrado público.	Porcentaje de mantenimientos realizados al equipamiento de infraestructura de alumbrado.	12000	8,329	69.41
2. Sistemas de luminarias ahorradoras de energía eléctrica instalados.	Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	450	823	182.89
Actividades	Nombre	Programado	Alcanzado	%
1.1. Identificación de las fallas en el sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas.	12000	8,329	69.41
1.2. Gestión de los insumos para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	1	1	100
1.3. Mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal.	Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizados.	12000	8,329	69.41
2.1. Elaboración de los	Porcentaje de proyectos	1	1	100

Objetivo	Nombre	Programado	Alcanzado	%
Fin				
proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	elaborados para la sustitución de las luminarias.			
2.5. Sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	3400	6,500	191.18

El indicador del Fin, que lleva por nombre: “Tasa de variación de kW consumidos para el alumbrado público” está alineado a los objetivos superiores, es claro, relevante y monitorable, no obstante, la unidad de medida denominada “censo” no es congruente y esto no permite su adecuada medición, por lo que en el ejercicio 2024 se desconoce si la variación en kw fue favorable y con ello contribuyó a objetivos superiores.

De acuerdo con la lógica vertical de la MML de la MIR, los indicadores que miden los diferentes niveles de la MIR como son las actividades, los componentes, el propósito y el fin, son medibles, claros y relevantes a la luz del objetivo central del Pp, así como las contribuciones superiores (es decir a nivel de objetivo de alumbrado público estatal y nacional)

Sin embargo, se observa una desvinculación entre el resumen narrativo del Propósito con respecto al Fin; y en cuanto a la unidad de medida del indicador del Fin con respecto a su resumen narrativo, por lo que se recomienda la reestructuración de la MIR a nivel de Fin.

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

Con base en la evidencia documental presentada, específicamente en el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, los reportes operativos del Programa de Alumbrado Público y el ISD correspondiente al Programa Presupuestario, se observa que el Programa de Alumbrado Público ha logrado avanzar en el cumplimiento de sus metas programadas, contribuyendo de manera efectiva a los objetivos superiores de seguridad pública e infraestructura urbana. Se determina lo siguiente:

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.

El objetivo central del Programa de Alumbrado Público consiste en garantizar la cobertura y operación eficiente del alumbrado en el municipio, asegurando calles seguras y visibilidad adecuada para la ciudadanía. Este objetivo se vincula directamente con los objetivos superiores de mejorar la seguridad pública y fortalecer la infraestructura urbana, ya que un alumbrado adecuado reduce riesgos en espacios públicos y contribuye a la percepción de seguridad ciudadana.

Los indicadores establecidos para el seguimiento del programa son claros, relevantes y monitoreables, e incluyen: cobertura de calles iluminadas, número de luminarias operativas, tiempo promedio de atención de fallas y porcentaje de luminarias con tecnología LED.



Durante el periodo evaluado, los resultados fueron los siguientes:

DESCRIPCIÓN DE LA META	UNIDAD DE MEDIDA	ANUAL	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	ALCANZADO	% DE CUMPLIMIENTO
Nivel de kW consumidos para alumbrado público en el año anterior	Censo	1				1	1	100
Luminarias instaladas en el alumbrado público en el año actual	Luminaria	450	170	100	100	80	823	182.89
Luminarias instaladas en el alumbrado público en el año anterior	Luminaria	544	157	99	65	223	450	82.72
Mantenimientos al equipamiento de la infraestructura de alumbrado realizados	Mantenimiento	12,000		5,300		6,700	8,329	69.41
Mantenimiento del equipamiento de la infraestructura de alumbrado programado	Mantenimiento	12,000		5,300		6,700	8,329	69.41

Instalación realizada de luminarias ahorradoras de energía eléctrica para el alumbrado público.	Luminaria	450		270		180	823	182.89
Total de luminarias ahorradoras de energía eléctrica para el alumbrado público programadas a instalar	Luminaria	450		270		180	823	182.89
Fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas	Mantenimiento	12,000	3,200	2,100	3,500	3,200	8,329	69.41
Fallas gestionadas y detectadas en el sistema de alumbrado público municipal	Mantenimiento	12,000	3,200	2100	3,500	3200	8,329	69.41
Insumos recibidos para el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	Gestión	1	1				1	100
Total de insumos gestionados para otorgar el mantenimiento al sistema de alumbrado público	Gestión	1	1				1	100
Actividades realizadas para el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	Mantenimiento	12,000	3,200	2,100	3,500	3,200	8,329	69.41
Acciones programadas para el mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal	Mantenimiento	12,000	3,200	2,100	3,500	3,200	8,329	69.41
Proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal elaborados	Proyecto	1			1		1	100
Proyectos para la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal programados	Proyecto	1	1				1	100
Sustitución efectuada de luminarias de	Luminaria	3,400	1,100	1,000	800	500	6,500	191.18

alumbrado público por luminarias ahorradoras								
Total de luminarias de alumbrado público municipal	Luminaria	3,400	1,100	1,000	800	500	6,500	191.18

Todos estos resultados se encuentran dentro del rango de 80% a 190% de cumplimiento, lo que permite considerarlos satisfactorios tanto en el logro del objetivo central como en la contribución a los objetivos superiores.

Sin embargo, para un ejercicio de planeación se encuentran por encima del parámetro del +10 y -10% de cumplimiento.

De conformidad con lo establecido en el Anexo 13 para la evaluación de programas presupuestarios, se procede a analizar el desempeño del Programa de Alumbrado Público, a fin de determinar su grado de cumplimiento respecto a su objetivo central y su contribución a los objetivos superiores del municipio, considerando la suficiencia, vigencia y calidad de los resultados, así como la pertinencia, claridad y monitoreabilidad de los indicadores utilizados.



El análisis de la suficiencia de los resultados indica que el avance alcanzado refleja mejoras tanto en la cobertura como en la calidad del servicio, en la eficiencia operativa y en la transición hacia tecnología LED, lo que representa un aporte tangible a los objetivos superiores.

Adicionalmente, los indicadores del programa son relevantes, claros y monitoreables, y las metas programadas resultan factibles pero retadoras, orientadas a la mejora continua del desempeño. Esto permite un seguimiento constante del programa y proporciona evidencia suficiente para valorar su impacto en la seguridad y la infraestructura urbana del municipio.

En cuanto al seguimiento de indicadores de calidad del servicio, se recomienda incorporar indicadores cualitativos, como la satisfacción de los usuarios o el impacto en percepción de seguridad, para complementar la evaluación y mejorar la toma de decisiones.

Para el fortalecimiento de la evidencia documental, todos los reportes y registros de operación conviene que estén digitalizados, actualizados y disponibles para auditoría, esto permitirá mantener la vigencia y confiabilidad de la información utilizada en futuras evaluaciones.

Los aspectos susceptibles mencionados permitirán que el Programa de Alumbrado Público no solo mantenga su nivel de desempeño actual, sino que también incremente su eficiencia, sostenibilidad y contribución a los objetivos superiores del municipio.

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
1	Uno de los criterios de valoración.

Con base en los informes presentados por la Dirección General de Servicios Públicos sobre las evaluaciones de 2018 (de Impacto), 2021 (Consistencia y Resultados) y 2023 (Específica de Desempeño), se observa que las 3 cumplen con el criterio 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, ya que son los relativos a la MIR, los cuales miden a nivel

de Fin la contribución a un fin estatal y nacional y a nivel de propósito al objetivo central del Pp a nivel municipal, por lo que se otorga el nivel 1.

No obstante, la evaluación de Consistencia y Resultados de 2021 que siguió la metodología del modelo de los Términos de Referencia de CONEVAL, adicionó la realización de una encuesta de satisfacción al usuario para lo cual se seleccionó una muestra de las 48 delegaciones que conforman el municipio de Toluca, que permitió identificar el efecto entre el servicio otorgado por el Pp, en la situación actual de la población atendida, a través de la valoración en materia de instalación de luminarias.

En cuanto al resto de los criterios, se aprecia que estos no son cubiertos por las tres evaluaciones, en el caso de la evaluación de 2023 (Específica de Desempeño), esta siguió la metodología establecida en los modelos de los Términos de Referencia de CONEVAL, por lo que metodológicamente es correcta, pero no implicó: a) La identificación de algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp; b) la 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 y c) la selección de la muestra que garantizara la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Pp.

En el caso de la evaluación de Impacto de 2018 la metodología seguida tampoco contempló la realización de los tres criterios: a) La identificación de algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp; b) la 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 y c) la selección de la muestra utilizada que garantizara la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Pp.

Derivado de lo anterior, se recomienda el uso de los resultados de las evaluaciones externas en la toma de decisiones para la operación del Pp, así como su institucionalización a través de los documentos que norman la operación del programa como son los planes estratégicos y los manuales administrativos, entre otros.

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

Con base en la tabla de la MIR que entregó la Dirección General de Servicios Públicos y al contenido del Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, se observa que, a nivel del propósito de la MIR, los objetivos de ambos documentos se encuentran alineados. Adicionalmente con los formatos PbRM 08B se valoraron los resultados a nivel de propósito de la MIR para 2024. Véase la siguiente tabla:

Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024		Formato PbRM 08b
02020401 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.		
Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024	MIR	
Objetivo	Propósito	Indicador
Garantizar el acceso al suministro de energía y sistemas de transformación energética con el fin de migrar a una energía asequible, sostenible y moderna dentro del territorio municipal.	Las luminarias del servicio de alumbrado público brindan visibilidad nocturna a las comunidades y a la población en general.	Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.

El objetivo del indicador de propósito de la MIR es la “Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público”, lo cual a través de los formatos PbRM 08B da información en dos sentidos, por un lado, se aprecia la meta alcanzada contra la programada en 2024 y por el otro el crecimiento en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público de 2023 a 2024. Véase la siguiente tabla:

Formato PbRM 08b. Indicador: Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.

Año	Variable	Programado anual	Alcanzado anual	%
2024	Luminarias instaladas en el alumbrado público en el año actual. (ahorradoras).	450	823	182.89
2023	Luminarias instaladas en el alumbrado público en el año anterior.	544	450	82.72

Como se aprecia la meta programada en 2024 fue superada en 82.89%, en tanto que la meta alcanzada en 2023 alcanzó un 82.72, lo que muestra el aporte cuantitativo al objetivo central del Pp, mediante un crecimiento importante.



No obstante, la meta programada en 2024 fue conservadora, influida por lo logrado en 2023, pues se programó la misma cantidad, lo cual implica que no se planteó, en un año, un incremento en el número de luminarias instaladas, por lo que se recomienda que se programen metas factibles, pero no laxas.

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?

Criterios de valoración

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

Con base en el informe presentado por la Dirección General de Servicios Públicos sobre la evaluación de Impacto de 2018, se observa que esta utiliza una metodología mediante la cual: b) No se compara un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contrafactual); c) No se utiliza información que permite comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Pp y d) No se utiliza un método de construcción de la muestra que garantice la validez y representatividad de los resultados, por lo que se otorga el nivel 1, ya que esta evaluación solo cumple con el criterio de: a) La metodología aplicada es robusta y consistente con las características del diseño y operación del Pp y a la información disponible.

Nivel	Criterios
1	Uno de los criterios de valoración.



La evaluación de impacto realizada en 2018, fue robusta y consistente con la valoración de los atributos del diseño y la operación del PP, está disponible la información, misma que fue pública en 2018 en la página oficial del Ayuntamiento.

Las partes que la integran son las siguientes:

1. Información del Programa Presupuestario
2. Análisis de la factibilidad para realizar la Evaluación de Impacto
3. Evaluación Diagnóstica
4. Plan de Trabajo de la Evaluación de Impacto
5. Evaluación del Impacto del Pp de alumbrado Público de 2017:
 - 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.
- Arista legal y metodológica.
- Arista conceptual.
- Eficiencia Energética en Alumbrado Público Municipal.
- Recomendaciones para implementar la Mejora Continua en la Gestión Financiera.
- Recomendaciones metodológicas con respecto al
- Prospectiva gubernamental.

6. Informe Final de Evaluación

Se recomienda la utilización de la evaluación de impacto de 2018 a nivel de antecedentes del Pp para la realización de estudios o planes de largo plazo.

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.

De acuerdo con los resultados de la pregunta 50 y con la consideración 51.1 de los Términos de Referencia del Ayuntamiento de Toluca para la evaluación 2025 publicados en la página web oficial con vínculo: <https://www2.toluca.gob.mx/planeacion/>, que establece que para la respuesta a esta pregunta (51), 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, en la cual solo otorga la valoración positiva de un criterio, se concede el nivel de valoración cero.

Los criterios valorados como no cumplidos en la pregunta 50 son:

- b)** Se compara un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contrafactual).
- c)** Se utiliza información que permite comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Pp.
- d)** El método de construcción de la muestra garantiza la validez y representatividad de los resultados.

Conclusiones

Derivado de la evaluación de consistencia y resultados al programa presupuestal 02020401 de Alumbrado público correspondiente al ejercicio 2024, teniendo como sujetos evaluados las direcciones generales de Servicios Públicos y Obra Pública, se describen a continuación las principales conclusiones, por tema:

Diseño:

El Pp tiene un marco jurídico sólido y alineación con instrumentos de planeación democrática; una justificación teórica y empírica robusta; la identificación clara de la población objetivo; una vinculación directa con los ODS y los indicadores de la MIR son comprensibles y alineados al Pp, por lo que se recomienda incorporar indicadores de cobertura de población atendida respecto al objetivo, indicadores de resultados e impactos más allá del nivel operativo. No obstante, el problema principal del diseño del Pp, es que no cuenta con un diagnóstico único, claro y vigente apegado a la MML, es decir el árbol de problemas no cumple con la metodología de Marco Lógico, recomendándose que se asegure la correcta formulación del problema central como un hecho negativo, claramente delimitado y con la identificación explícita de la población objetivo afectada y, en consecuencia, el mejoramiento del árbol de objetivos y de la MIR.

164

Planeación Estratégica:

La planeación estratégica del Pp es adecuada, cuenta con metas del PbRM claras que contribuyen a su logro. El ISD proporciona insumos pertinentes y trazables; por lo que solo se recomienda incluir criterios municipales de priorización como rezago, seguridad, movilidad, así como metas retadoras. La problemática que presenta el Pp en materia de planeación estratégica es que no cuenta con un plan estratégico, por lo que se recomienda establecer una proyección de cinco años o más, con metas claras a mediano y largo plazo; asimismo, vincular el Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Municipal.

Cobertura y Focalización:

El Pp cuenta con la cuantificación anual de metas de cobertura definidas y claras; sin embargo, y con la finalidad de mantener vigentes los mecanismos de cuantificación, se sugiere la actualización continua de sus bases de datos. Los

problemas centrales, son que, a nivel de presupuesto, este no se considera mínimamente a tres años para atender a su población objetivo y que no se identifican mecanismos de automatización o georreferenciación para el análisis de cobertura territorial de luminarias, en tal razón se recomienda la realización de la proyección presupuestal de mediano y largo plazo en el marco de un Plan Estratégico y la utilización de un sistema georreferenciado de cobertura.

Operación:

El Pp cuenta con procedimientos, sistematizados, estandarizados y la mayoría documentados a nivel de entrada, generación y salida, excepto a nivel de población objetivo, requisitos y verificación de entrega, por lo que con el propósito de fortalecerlo se recomienda la definición de la población potencial, objetivo y atendida, requisitos de elegibilidad de la población objetivo y documentar la entrega satisfactoria del servicio.

Asimismo, otra fortaleza del Pp es la introducción de tecnología LED y telegestión, este cambio tecnológico implica cambios a nivel de normatividad por eso se recomienda: Actualizar los reglamentos para incluir definiciones precisas de luminarias inteligentes y regular su instalación, mantenimiento y operación; el cumplimiento de las NOM-030-ENER-2016, NOM-031-ENER-2012 y NOM-013-ENER-2013; la instauración de requisitos de Monitoreo y Telegestión; modificar los instrumentos de operación para mejorar sus indicadores de desempeño; especificar en la normativa la obligación de realizar censos digitales y registros actualizados de cada luminaria inteligente (ubicación, estado, modelo, historial de mantenimiento); añadir protocolos para plataformas digitales de reporte ciudadano y mecanismos ágiles de atención; y el establecimiento de reglas para la protección de los datos generados por las luminarias inteligentes y para la actuación ante incidentes de vandalismo, robo o ciberataques.

El Pp se encuentra fuerte al contar con herramientas informáticas confiables que proporcionan información al personal operativo.

Por otra parte, y con base en las acciones de mejora regulatoria, el Pp ha mejorado sus tiempos de servicio; sin embargo, no son públicos y visibles en la normatividad institucional, ni en la aplicación “Toluca en tus manos” o el “Programa 072” por lo que se sugiere su institucionalización.

En materia de transparencia y rendición de cuentas el Pp también se encuentra sustanciado con la información disponible a la población, por lo que, a manera de reforzamiento, se recomienda el uso de formatos de difusión incluyentes y la implantación de mecanismos de participación ciudadana.

Percepción de la Población Atendida:

El problema central del Pp es que, si bien cuenta con el instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida, no ha sido actualizado anualmente, ni tamizado con principios metodológicos que aseguren la validez, confiabilidad y representatividad de los resultados, garantizando la inclusión de todos los sectores de la población, por lo que se recomienda su continua actualización, tamizaje e institucionalización, lo que implica su publicación permanente o periódica.

Medición de Resultados:

El Pp se encuentra alineado a su objetivo central y superior y documenta sus avances mediante la medición de los objetivos del fin y el Propósito de la MIR, por lo que únicamente se recomienda reestructurar la unidad de medida de la MIR a nivel de Fin; el problema de la medición de resultados es que las evaluaciones externas, si bien identifican hallazgos relacionados con el objetivo central, no se utilizan por los sujetos evaluados, se recomienda que sean utilizadas en la toma de decisiones del Pp y que se realice una nueva evaluación de Impacto que cubra los requerimientos metodológicos sugeridos por CONEVAL.

En este sentido, la presente evaluación de Consistencia y Resultados es un ejercicio positivo de la que deriva una valoración de alrededor del 75% de indicadores favorables y un 25% de áreas de oportunidad, que deberán atenderse con oportunidad y habrán de redundar en el fortalecimiento y la consolidación del programa presupuestario.

Anexos

Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación estatal

Clave y nombre del Pp:	02020401 de Alumbrado público
Objetivo central del Pp evaluado:	“Comprende la administración de los asuntos relacionados con el alumbrado público como su instalación, gestión, mantenimiento, mejora, creación y regulación de las normas, entre otros.”

Instrucciones:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la alineación del objetivo central del Pp al objetivo prioritario y hasta tres estrategias prioritarias de los programas sectoriales o institucionales, según corresponda, derivados del PDEM vigente, e incorporar una breve argumentación sobre la contribución del Pp en la consecución del objetivo y estrategias prioritarias identificadas, así como la valoración de la instancia evaluadora sobre la pertinencia de dicha alineación. 2. En caso de identificar áreas de mejora en la alineación establecida por el Pp, la instancia evaluadora registrará su propuesta incorporando la argumentación y valoración correspondiente. 3. Adicionalmente, la instancia evaluadora podrá identificar la contribución del objetivo central del Pp al logro de un objetivo prioritario y hasta tres estrategias prioritarias de los programas especiales y regionales derivados del PDEM vigente.
--	--

a) Valoración de la alineación establecida

Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
			El objetivo sustantivo del Pp y del PDM es dar, ampliar y modernizar el servicio de alumbrado público	4

b) Propuesta de alineación a programas sectoriales o institucionales

Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
-------------------	----------------------	------------------------	---------------------	------------

NO PROCEDENTE

c) Alineación a programas especiales y regionales (opcional)

Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Programa Regional Zona V Valle de Toluca	Promover el desarrollo integral de la región, mejorando la infraestructura y la calidad de vida de sus habitantes.		La mejora del alumbrado público en espacios urbanos y rurales de la región contribuye a la seguridad, movilidad y calidad de vida de los habitantes, alineándose con los objetivos del programa regional.	4

Anexo 2. Alineación a los ODS

Nombre del Pp:	Alumbrado público	Modalidad y clave:	H00 127 02 02 04 01 F00 124 02 02 04 01
Objetivo central del Pp evaluado:	“Comprende la administración de los asuntos relacionados con el alumbrado público como su instalación, gestión, mantenimiento, mejora, creación y regulación de las normas, entre otros.”		

Vinculación establecida por el Pp

Registrar la vinculación del objetivo central del Pp evaluado con los ODS y sus metas específicas. Con base en la documentación normativa o institucional del Pp. Asimismo, la instancia evaluadora realizará una valoración de dicha vinculación, considerando la contribución efectiva del Pp en la meta.

Marcar con una "X" el/los ODS con los que se vincula el objetivo del Pp:



ODS	Meta	Vinculación	Valoración de la vinculación (instancia evaluadora)
Objetivo 7. Garantizar el	7.1 Garantizar el acceso universal a servicios	X	Directa

<p>acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos</p>	<p>energéticos asequibles, fiables y modernos</p> <p>7.3 Para 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.</p> <p>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.</p>	<p>Mejora de la eficiencia energética</p>	
<p>Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles</p>	<p>11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.</p> <p>11.7 Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.</p>	<p>Garantizar el acceso a los servicios básicos municipales.</p>	<p>Indirecta</p>

Propuesta de vinculación de la instancia evaluadora

En caso de que la instancia evaluadora detecte áreas de mejora en la vinculación del objetivo central del Pp evaluado con los ODS y sus metas o en caso de no contar con evidencia documental de la misma, elaborará una propuesta de vinculación y la justificación de esta, considerando la contribución efectiva del Pp en la meta.

Marcar con una "X" el/los ODS con los que se propone vincular el objetivo del Pp:



			X					X									X
ODS	Meta	Vinculación	Justificación de la propuesta (instancia evaluadora)														
Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la	Garantizar el acceso a los servicios básicos municipales a	Indirecta														

	explotación sexual y otros tipos de explotación	las mujeres del municipio.	
Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	Garantizar el acceso a los servicios básicos municipales.	
Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas	16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible	Aplicar políticas públicas municipales en materia de desarrollo sostenible	

Consideraciones

>> ODS: Se incluirá el número y la redacción fidedigna del ODS conforme a lo establecido por el PNUD.

>> Meta: Se incluirá la redacción fidedigna de la meta del ODS conforme a lo establecido por el PNUD.

>> La información de los ODS y sus metas pueden consultarse en:
<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

>> Vinculación

Directa: el objetivo central del Pp contribuye claramente al cumplimiento de la(s) meta(s) ODS identificada(s).

Indirecta: el objetivo central del Pp propicia la generación de condiciones que contribuyen al cumplimiento de la(s) meta(s) de ODS identificada(s), a pesar de no ser su objetivo principal.

Anexo 3. Procedimiento de actualización de la PA

Procedimiento documentado

1. ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida?

Indicar el nombre del documento

NO	Existe un procedimiento específico y está documentado.
SI	Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.
NO	Se encuentra normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento institucional u otro.

2. El procedimiento contempla los siguientes elementos sobre el padrón de la población atendida:

Integración		Actualización		Depuración	
SI	Establece una estructura homologada de la información.	NO	Establece un periodo de actualización del padrón.	NO	Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.
NO	Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien/servicio/subsidio)	N/A	<i>Indique el periodo de actualización establecido:</i>	NO	Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.
SI	Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.				

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

La instancia evaluadora reportará si el Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos de diseño del Pp.

Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño

Criterio	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador	Parámetro de SemafORIZACIÓN
El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del Pp	Sí/No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
La cobertura de la población objetivo	Sí/No	No	No	No	No	No	No	No	No
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Sí/No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
La gestión de los principales procesos y/o actividades del Pp	Sí/No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

La instancia evaluadora reportará si el o los indicadores que integran el ISD del Pp cumplen con los criterios señalados en el siguiente cuadro y colocar la valoración de cada indicador de acuerdo con lo establecido en la pregunta 10.

Características de los indicadores

	Nivel del ISD	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación
MI R	Resultados	Fin	Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	Si	Si	Si	Si	Si	Monitoreo posible y verificable con a través de los recibos de CFE. Su relevancia recae en medir el consumo eléctrico
		Propósito	Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público	Si	Si	Si	Si	Si	Refleja avances físicos del programa, la entrega del servicio. Mide la expansión de la infraestructura.
	Gestión	Componente	Porcentaje de mantenimientos realizados al equipamiento de infraestructura de alumbrado	Si	Si	Si	Si	Si	Los datos del mantenimiento son generados en la Unidad Responsable. Ayuda a evaluar el desempeño operativo
			Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	Si	Si	Si	Si	Si	Mide directamente la adopción de nuevas tecnologías eficientes y sostenibles

	Actividades	Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas	Si	Si	Si	Si	Si	Su relevancia reside en la medir la capacidad de respuesta operativa, indicando la cantidad anual de fallas al sistema.
		Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	Si	Si	Si	Si	Si	Mide la gestión de insumos para otorgar el mantenimiento, por medio de un comparativo entre los insumos solicitados y otorgados.
		Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizados.	Si	Si	Si	Si	Si	Mide los manteamientos realizados a la red de alumbrado público de forma anual.
		Porcentaje de proyectos elaborados para la sustitución de las luminarias.	Si	Si	Si	Si	Si	Tiene relevancia a nivel de planeación técnica para llevar acabo las etapas de los procesos operativos del programa.
		Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Si	Si	Si	Si	Si	Representa el avance físico del programa, son las acciones directas en campo. Se compara entre las luminarias de alumbrado público municipal anteriores y actuales.

La instancia evaluadora deberá incluir todos los indicadores del ISD vigente del Pp para la valoración de las metas. De igual forma, la Instancia Evaluadora deberá colocar la valoración de cada indicador de acuerdo con los criterios establecidos en la pregunta 12.

Características de las metas

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

MI R	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Método de cálculo	Unidad de medida	Congruente con el sentido del indicador	Orientada a la mejora del desempeño	Factibles pero retadoras	Justificación	Valoración del indicador
	Fin	Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado público.	Actualizar el censo de alumbrado público en coordinación con CFE.	Si	Censo	Si	Si	Si	Tienen unidades de medidas adecuadas y congruentes con el tipo de acción y resultado que busca medir el indicador (por ejemplo: luminarias, mantenimiento, proyecto). Las metas son alcanzables, sin	Los indicadores están orientados a la mejora del desempeño, sin embargo, las metas carecen de ambición, son metas generales, por lo que se recomienda metas específicas
	Propósito	Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público	Instalar luminarias nuevas para el alumbrado público.	Si	Luminaria	Si	Si	Si		
	Componente	Porcentaje de mantenimientos realizados al	Realizar mantenimiento a la infraestructura de	Si	Mantenimiento	Si	Si	Si		

		equipamiento de infraestructura de alumbrado	alumbrado público.							comprometer los recursos disponibles (financieros, humanos y materiales) y considerando los plazos marcados de manera trimestral, semestral o anual, lo que igual garantiza un seguimiento adecuado	es y concretas.
		Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	Instalar luminarias nuevas para el alumbrado público.	si	Luminaria	si	si	si			
Actividades		Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas	Realizar mantenimiento a la infraestructura de alumbrado público.	si	Mantenimiento	si	si	si			
		Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	Gestionar insumos para el mantenimiento del alumbrado público.	si	Gestión	si	si	si			
		Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizados.	Realizar mantenimientos a la infraestructura de alumbrado público.	si	Mantenimiento	si	si	si			
		Porcentaje de proyectos elaborados para la sustitución de las luminarias.	Elaborar proyecto para la sustitución de luminarias de alumbrado público	si	Proyecto	si	si	si			
		Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Sustituir luminarias en el alumbrado público fuera de funcionamiento.	si	Luminaria	si	si	si			

La instancia evaluadora especificará si los medios de verificación del o los indicadores que integran el ISD del Pp cumplen con los criterios señalados en el siguiente cuadro y la valoración de cada indicador de acuerdo con lo establecido en la pregunta 11. En caso de que los medios de verificación no cumplan con los criterios o no se disponga de evidencia, deberá realizar una propuesta conforme a las características indicadas.

MIR	Nivel de objetivo	Nombre completo del documento donde se	Nombre del área administrativ	Año/periodo en que se emite el documento y si	Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se	Propuesta de mejora del medio de verificación
-----	-------------------	--	-------------------------------	---	---	---

	encuentra la información	a que genera o publica la información	coincide con la frecuencia de medición del indicador	encuentra publicada la información	
Fin	Recibos de pago de la CFE por concepto de alumbrado público.	No	No	No	Recibos de pago de la CFE 2023-2024 por concepto de alumbrado público, Ubicado en la Dirección/Departamento de Alumbrado Público.
Propósito	Censo de luminarias de los dos últimos años.	No	Si	No	Censo de luminarias de los dos últimos años (2022-2023). Generada por el Departamento de Alumbrado Público
Componente	Comparativo entre programa y ejecución en el mantenimiento de la infraestructura de alumbrado público.	No	No	No	Comparativo entre lo programado y lo ejecutado en los mantenimientos 2024 a la infraestructura, Generada por el Departamento de Alumbrado Público
	Comparativo entre programa y ejecución del sistema de alumbrado público municipal	No	No	No	Comparativo entre lo programado y lo ejecutado del sistema de alumbrado público 2024 a la infraestructura, Generada por el Departamento/Dirección de Alumbrado Público
Actividades	Comparativo pormenorizado de las fallas del sistema de alumbrado público de los dos últimos años.	No	Si	No	Comparativo pormenorizado de las fallas del sistema de alumbrado público de los dos últimos años. Ubicadas en el Departamento de Alumbrado Público.
	Comparativo entre los insumos solicitados y otorgados para el mantenimiento de las luminarias de alumbrado público.	No	No	No	Comparativo entre los insumos solicitados y otorgados 2024 para el mantenimiento de las luminarias de alumbrado público. Ubicados en la Dirección de Alumbrado Público
	Comparativo entre los trabajos de mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal del año actual.	No	Si	No	Comparativo entre los trabajos de mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal del año actual. Generados por el Departamento/Dirección de Alumbrado Público
	Comparativo entre los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público programado y realizado	No	No	No	Comparativo entre los proyectos de sustitución de luminarias de alumbrado público programado y realizado 2024/año actual. Generados por el Departamento/Dirección de Alumbrado Público.
	Comparativo entre las luminarias de alumbrado público municipal anteriores y actuales.	No	No	No	Comparativo entre las luminarias de alumbrado público municipal anteriores (2021,2022,2023) y

						actuales. (2024). Ubicados en el Departamento/Dirección de Alumbrado Público.
--	--	--	--	--	--	--

Finalmente, conforme al análisis previo, la instancia evaluadora presentará su propuesta de indicadores del ISD y sus respectivas metas, cuando corresponda.

Propuesta de indicadores

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador
MIR	Actividad	Porcentaje de la población objetivo atendida	Medir el porcentaje de población objetivo que ha sido realmente atendida con el programa.	$= \frac{\text{Número de personas atendidas}}{\text{Número total de personas en la población objetivo}} \times 100$	Población	-	-	-
	Actividad	Porcentaje de cobertura relativa de la población atendida	Medir la cobertura específica de la población objetivo dentro la población total.	$= \frac{\text{(Población Objetivo)}}{\text{Total de Población Municipal}} \times 100$	Población atendida	-	-	-

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades

Información del Pp evaluado

Nombre del Programa:	Alumbrado Público	Modalidad y clave:	H00127
Dependencia/Entidad:	Ayuntamiento de Toluca	Ramo:	-
Unidad Responsable:	Dirección General de Servicios Públicos	Clave:	02020401
Tipo de Evaluación:	De Consistencia y Resultados	Año de la Evaluación:	2024

Información de los Pp analizados

Se integrará una tabla con las características de los Programas presupuestarios (Pp) analizados, identificando si estos son similares, se complementan o duplican con el Pp evaluado. A continuación, se presenta una tabla con los elementos mínimos que debe contener:

Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad:	Ramo	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien y/o servicio otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
Mantenimiento de Infraestructura	K027	CFE	18	Deterioro de infraestructura eléctrica nacional.	Transmisión, transformación y control de la energía eléctrica	Población Nacional	Nacional	Electricidad	Complementariedad	Hacen hincapié en la generación de energía eléctrica (mantenimiento a la infraestructura), su distribución (instalación de luminarias nuevas) y su transformación, materia a la que pertenece el alumbrado público	NA
Operación y mantenimiento de las centrales generadoras de energía eléctrica	E561	CFE	18	Mantenimiento a centrales generadoras	Generación de energía eléctrica	Población Nacional	Nacional	Electricidad	Complementariedad		NA
Operación y mantenimiento de la infraestructura del proceso de distribución de energía eléctrica	E580	CFE	18	Servicio de distribución de energía eléctrica.	Distribución de energía eléctrica	Población Nacional	Nacional	Electricidad	Complementariedad		NA
Alumbrado Público	02020401	Dirección General Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obra Pública	33	prestación eficiente, continua y segura del servicio de iluminación	dotar a la población municipal de infraestructura de alumbrado público, moderna y eficiente	población en pobreza extrema, con rezago social	Municipal	Sustitución de luminarias	Complementariedad	mismo programa, objetivos diferentes pero un mismo fin,	NA



Anexo 6. Avance en la implementación de los ASM.

Clave y nombre del Pp:		02020401 de Alumbrado público						
Tipo de Evaluación:		De Consistencia y Resultados		Año de la Evaluación:			2025	
Avance del Documento de Trabajo								
N o	Aspectos susceptibles de Mejora	Actividades	Área(s) Responsable(s)	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y/o evidencias	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	En la revisión de las Acciones ejecutadas se realizaron ejercicios de desarrollo 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	Robustece y profundiza un estudio diagnóstico del Pp.	DGSP	29 de octubre de 2021	Mayor eficiencia en la operación del Pp	Estudio diagnóstico robusto	Estudio diagnóstico actualizado pero esbelto	25% de avance

	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.	DGSP	29 de octubre de 2021	Mayor eficiencia en la operación del Pp	Estudio técnico sobre tecnologías	Estudio técnico sobre tecnologías esbelto y sin actualización	25% de avance
3	El diseño del programa cuenta con inconsistencias en el planteamiento de la problemática a atender y los objetivos para lograr, lo que dificulta la operación y hace que no se tengan los resultados ni el impacto deseado.	Mediante trabajo colegiado de la alta dirección con los mandos medios y operativos llevar a cabo la reestructuración del diseño del Pp con base en la aplicación de la MML.	DGSP	27 de octubre de 2023	Mayor eficiencia en la operación del Pp	Árbol de problemas Árbol de objetivos MIR	Árbol de problemas Árbol de objetivos MIR, sin la aplicación de la sintaxis de la MML	50% de avance
3.1	La ausencia de la definición y		DGSP	27 de octubre de 2023	Mayor eficiencia en la operación del Pp	Base de datos de caracterización de la población atendida	Base de datos de caracterización de la población atendida, sin metodología de	33% de avance

	cuantificación de las poblaciones potencial, objetivo y atendida, no favorecen la evaluación en términos de programas y políticas de desarrollo social.						llenado y no establecida para su estandarización en el MP del sujeto evaluado. Falta el diseño de los mecanismos de identificación de la población potencial y objetivo	
4	El programa cuenta con una estrategia de cobertura y focalización que se refiere al Censo de Luminarias, sin embargo, este no está actualizado y no contempla la evolución de la población atendida.	Actualizar el Censo de Luminarias que data del 2018 y mejorarlo al incorporar la cuantificación de la población, integrando el número de beneficiados por Unidad Territorial Básica (UTB).	DGSP	27 de octubre de 2023	Mayor eficiencia en la operación del Pp	Base de datos denominada Censo de Luminarias	Base de datos denominada Censo de Luminarias sin datos para la cuantificación de la evolución de la población atendida por UTB	25% de avance
5	El programa no cuenta con la sistematización de toda su información; asimismo, el medio automatizado (072) en el cual se apoya para brindar el servicio no ofrece	Establecer tiempos de atención del servicio del Pp en el 072 y en el Manual Procedimientos	DGSP	27 de octubre de 2023	Mayor eficiencia en la operación del Pp	Manual de Procedimientos	Manual de Procedimientos sin políticas aplicables relativas a los plazos de atención	25%

	información precisa de los plazos ni del servicio. Por otra parte, no se recolecta información sobre las características específicas de la población solicitante y en sus documentos operativos, la mayoría de sus procedimientos no define plazos.							
6	Alimentar indicadores estratégicos y de gestión con los registros administrativos válidos por las dependencias que se involucra el programa.	Crear expediente anual de reportes mensuales y trimestrales de alimentación de los indicadores del PbRM,	DGSP	27 de octubre de 2023	Mayor eficiencia en la operación del Pp	Expediente anual de reportes	Expediente anual de reportes del primer semestre de 2023	25% de avance, faltan los soporte de julio a diciembre 2023, 2024 y de enero a agosto de 2025
7	Elaborar una guía técnica que permita mostrar al ciudadano los insumos que necesita el ejecutor del	Actualizar y difundir la guía técnica ciudadana	DGSP	27 de octubre de 2023	Mayor eficiencia en la operación del Pp	Guía Técnica ciudadana	Guía Técnica ciudadana 2023 sin actualizar y sin evidencias de su difusión	33% de avance

	programa, para brindar el servicio de alumbrado público.									
Avance del documento institucional										
N o.	Aspectos susceptibles de Mejora	Área coordinadora	Acciones a emprender	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y/o evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
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	UIPPE	Dar seguimiento o hasta su cumplimiento a los ASM	DGSP	2026	Incremento de eficiencia, eficacia y efectividad del Pp	Estudio diagnóstico o robusto	25%	Plan Estratégico	Se sugiere el cumplimiento del ASM previa capacitación de los enlaces operativos

	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.	UIPPE	Dar seguimiento o hasta su cumplimiento a los ASM	DGSP	2026	Incremento de eficiencia, eficacia y efectividad del Pp	Estudio técnico sobre tecnologías	25%	Plan Estratégico	Se sugiere el cumplimiento del ASM previa capacitación de los enlaces operativos
3	El diseño del programa cuenta con inconsistencias en el planteamiento de la problemática a atender y los objetivos para lograr, lo que dificulta la operación y hace que no se tengan los resultados ni el impacto deseado.	UIPPE	Dar seguimiento o hasta su cumplimiento a los ASM	DGSP	2026	Incremento de eficiencia, eficacia y efectividad del Pp	Árbol de problemas Árbol de objetivos MIR	50%	Árbol de problemas Árbol de objetivos MIR autorizados	Se sugiere el cumplimiento del ASM previa capacitación de los enlaces operativos
3.1	La ausencia de la definición y cuantificación de las	UIPPE	Dar seguimiento o hasta su cumplimiento a los ASM	DGSP	2026	Incremento de eficiencia, eficacia y efectivi	Base de datos de caracterización de la población atendida	33%	Base de datos de caracterización de la población atendida con criterios	Se sugiere el cumplimiento del ASM previa capacitación de

	poblacion es potencial, objetivo y atendida, no favorecen la evaluación en términos de programas y políticas de desarrollo social.					dad del Pp			metodológicos, oficiales e instituidas	los enlaces operativos
4	El programa cuenta con una estrategia de cobertura y focalización que se refiere al Censo de Luminarias, sin embargo, este no está actualizado y no contempla la evolución de la población atendida.	UIPPE	Dar seguimiento o hasta su cumplimiento a los ASM	DGSP	2026	Incremento de eficiencia, eficacia y efectividad del Pp	Base de datos denominada Censo de Luminarias	25%	Base de datos denominada Censo de Luminarias con criterios metodológicos, oficiales e instituidas	Se sugiere el cumplimiento del ASM previa capacitación de los enlaces operativos
5	El programa no cuenta con la sistematización de toda su información; asimismo, el medio automatizado (072) en el cual se apoya para brindar el servicio no ofrece información precisa	UIPPE	Dar seguimiento o hasta su cumplimiento a los ASM	DGSP	2026	Incremento de eficiencia, eficacia y efectividad del Pp	Manual de Procedimientos	25%	Manual de Procedimientos autorizados	Se sugiere el cumplimiento del ASM previa capacitación de los enlaces operativos

	de los plazos ni del servicio. Por otra parte, no se recolecta información sobre las características específicas de la población solicitante y en sus documentos operativos, la mayoría de sus procedimientos no define plazos.									
6	Alimentar indicadores estratégicos y de gestión con los registros administrativos válidos por las dependencias que se involucra el programa.	UIPPE	Dar seguimiento o hasta su cumplimiento a los ASM	DGSP	2026	Incremento de eficiencia, eficacia y efectividad del Pp	Expediente anual de reportes	25	Expediente anual de reportes	Instituir la acción
7	Elaborar una guía técnica que permita mostrar al ciudadano o los insumos que necesita el ejecutor del programa, para	UIPPE	Dar seguimiento o hasta su cumplimiento a los ASM	DGSP	25 de septiembre de 2025	Incremento de eficiencia, eficacia y efectividad del Pp	Guía Técnica ciudadana	33%	Evidencia de difusión de la Guía Técnica ciudadana	Instituir la acción

brindar el servicio de alumbrado público.								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 7. Resultados de las acciones para atender los ASM

Año de evaluación	Tipo de la evaluación	Aspectos Susceptibles de mejora	Recomendación	Valoración del cumplimiento 2025	Hallazgos 2025	Recomendación 2025
2018	Evaluación de impacto	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.	Se realizó un estudio técnico de alumbrado público desde el diagnóstico Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, así como su planteamiento del problema.	Si bien el sujeto evaluado cumplió con la recomendación derivada de la evaluación esta no presenta un continuo en el mediano plazo.	Se sugiere institucionalizar la práctica de la actualización anual del diagnóstico, del árbol de problemas (conforme a los criterios de la MML) y del FODA en el marco del PBRM y del Plan Estratégico del PP.
2018		Carencia de estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público.	Realizar estudios técnicos sobre alternativas tecnológicas para mejorar el alumbrado público.	Se realizó un análisis sobre las alternativas tecnológicas para mejorar la eficiencia del alumbrado público. El estudio es general y breve, faltándole diversidad de	Si bien el sujeto evaluado cumplió con la recomendación derivada de la evaluación esta no presenta un continuo en el mediano plazo.	Se sugiere institucionalizar la práctica de la actualización anual del estudio de alternativas tecnológicas en el marco del PBRM y del Plan Estratégico del PP.

Año de evaluación	Tipo de la evaluación	Aspectos Susceptibles de mejora	Recomendación	Valoración del cumplimiento 2025	Hallazgos 2025	Recomendación 2025
				alternativas tecnológicas, apoyadas en las buenas prácticas de otros gobiernos locales.		
2021	Evaluación de Consistencia y Resultados	El diseño del programa cuenta con inconsistencias en el planteamiento de la problemática a atender y los objetivos para lograr, lo que dificulta la operación y hace que no se tengan los resultados ni el impacto deseado. La ausencia de la definición y cuantificación de las poblaciones potencial, objetivo y atendida, no favorecen la evaluación en términos de programas y políticas de desarrollo social.	Mediante trabajo colegiado de la alta dirección con los mandos medios y operativos llevar a cabo la reestructuración del diseño del Pp con base en la aplicación de la MML.	Si bien se presentan soportes de la reestructuración de los árboles de problemas y de objetivos, no se realizó la alineación respectiva con la MIR, en tanto no se presentan soportes del trabajo con el Instituto Hacendario del Estado de México (IHAEM) del año posterior (2022).	Si bien el sujeto evaluado cumplió con la recomendación derivada de la evaluación esta no presenta un continuo en el mediano plazo.	Se recomienda crear un diagrama de flujo del procedimiento que se sigue para identificar la población objetivo y delimitar la población atendida y documentarlo en el Plan Estratégico del PP. Se sugiere reestructurar y homologar las herramientas (Árbol de problemas, Árbol de Objetivos y Matriz de indicadores para Resultados MIR) bajo la Metodología del Marco Lógico (MML) y someter a consideración del IHAEM para explorar la posibilidad de actualizar la MIR tipo.
2021	Evaluación de Consistencia y Resultados	Existen Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de evaluaciones anteriores que no han sido atendidos en su totalidad y que requieren de mayores acciones para fortalecerlos.	Robustecer los estudios técnicos, diagnósticos y de alternativas tecnológicas que se han integrado para favorecer el servicio y establecer así un programa de mejora continua.	Pormenorizar y robustecer los siguientes documentos: 1) Estudio Técnico Diagnóstico del Alumbrado Público de Toluca (identificar y describir las poblaciones, potencial, objetivo y atendida) 2) Estudio Técnico sobre Alternativas Tecnológicas para Mejora del Alumbrado Público de Toluca	Si bien el sujeto evaluado cumplió con la recomendación derivada de la evaluación esta no presenta un continuo en el mediano plazo.	Se recomienda enriquecer el estudio de alternativas tecnológicas revisando y en su caso recuperando las buenas prácticas de otros gobiernos locales e institucionalizar la actualización anual del diagnóstico, del árbol de problemas, del FODA y de los resultados del estudio técnico de alternativas

Año de evaluación	Tipo de la evaluación	Aspectos Susceptibles de mejora	Recomendación	Valoración del cumplimiento 2025	Hallazgos 2025	Recomendación 2025
						tecnológicas en el marco del PBRM y del Plan Estratégico del PP
2021	Evaluación de Consistencia y Resultados	El programa cuenta con una estrategia de cobertura y focalización que se refiere al Censo de Luminarias, sin embargo, este no está actualizado y no contempla la evolución de la población atendida.	Actualizar el Censo de Luminarias que data del 2018 y mejorarlo al incorporar la cuantificación de la población, integrando el número de beneficiados por Unidad Territorial Básica (UTB).	Actualizar el Censo de Luminarias y agregar la categoría de población atendida por UTB. Establecer una propuesta de procedimiento documentado, normado y sistematizado para la integración, actualización y depuración de la población atendida.	Si bien el sujeto evaluado cumplió con la recomendación derivada de la evaluación en 2021, esta no presenta un continuo en el mediano plazo, ya que el Censo de Luminarias 2023 siendo este el más actual presentado por el sujeto evaluado, no presenta la población beneficiada.	Se sugiere la institucionalizar la actualización anual de la Base de Luminarias, mediante su incorporación al del PBRM como meta actividad. En cuanto a la recomendación de establecer una propuesta de procedimiento documentado, normado y sistematizado para la integración, actualización y depuración de la población atendida, se sugiere proceder al diseño del procedimiento e incorporación al MP de la DGSP.
2021	Evaluación de Consistencia y Resultados	El programa no cuenta con la sistematización de toda su información; asimismo, el medio automatizado (072) en el cual se apoya para brindar el servicio no ofrece información precisa de los plazos ni del servicio. Por otra parte, no se recolecta información sobre las características específicas de la población solicitante y en sus documentos operativos, la	Establecer mejoras en los procesos en estrecha vinculación con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER)	Integrar una propuesta por parte del área de alumbrado público para que sus servicios sean más eficientes a través del Programa 072. Definir las variables que serán integradas a los formatos donde se recolecta la información del usuario y se refieran a las características específicas de la población solicitante. Propuesta del establecimiento de tiempos de entrega en procesos clave.	Si bien el sujeto evaluado cumplió con la recomendación derivada de la evaluación en 2021, estas son incipientes y no presenta un continuo en el mediano plazo.	No se presenta evidencia de lo realizado para evidencias de mayor eficiencia en la atención brindada mediante el 072. No se presentan soportes de los formatos utilizados en la recolecta de la información del usuario que se refieran a las características específicas de la población solicitante. No se presentan soportes del establecimiento de tiempos de

Año de evaluación	Tipo de la evaluación	Aspectos Susceptibles de mejora	Recomendación	Valoración del cumplimiento 2025	Hallazgos 2025	Recomendación 2025
		mayoría de sus procedimientos no define plazos.		Presentar avances con respecto a las acciones iniciadas con la CONAMER para la disminución de tiempos en la atención, en particular para la "Reparación de luminarias".		entrega en procesos clave. No presentan avances con respecto a las acciones iniciadas con la Comité Interno de Mejora Regulatoria para la disminución de tiempos en la atención, en particular para la "Reparación de luminarias".
2021	Evaluación de Consistencia y Resultados	El programa no cuenta con instrumentos para medir la Percepción de la población atendida, aspecto relevante si se considera que es el medio definido para evaluar el fin del programa.	Implementar a través de un medio electrónico una encuesta de satisfacción al término de cada servicio, con el propósito de recibir retroalimentación para implementar medidas de mejora permanente.	Diseñar un cuestionario para recuperar el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios recibidos por parte de las áreas y publicarlo en medios electrónicos	Si bien el sujeto evaluado cumplió con la recomendación derivada de la evaluación esta no presenta un continuo en el mediano plazo.	Se sugiere la institucionalización de la encuesta de satisfacción mediante un banner en la página web del Ayuntamiento o bien alguna otra opción en línea.
2023	Evaluación de Desempeño	1. Consultar documentos normativos, para retroalimentar el diagnóstico específico: Elaboración del diagnóstico por CONEVAL, y Lineamientos Básicos para la Elaboración de Programas de Desarrollo Social en el Estado de México.		La Dirección General de Servicios Públicos (DGSP), no presento soportes documentales de la retroalimentar realizada en 2024 y 2025 del diagnóstico específico: Elaboración del diagnóstico por CONEVAL.	Si bien el sujeto evaluado cumplió con la recomendación derivada de la evaluación esta no presenta un continuo en el mediano plazo.	Se sugiere actualizar e institucionalizar anualmente el diagnóstico, del árbol de problemas (conforme a los criterios de la MML) y del FODA enriquecido con los datos de CONEVAL y de los Lineamientos Básicos para la Elaboración de Programas de Desarrollo Social en el Estado de México, en el marco de la integración del PBRM y del Plan Estratégico del PP.
2023	Evaluación de Desempeño	2. Establecer metas que sean factibles de realizar, con la		Los soportes documentales que presento, la DGSP, sobre la atención	Las metas actividad del PBRM 2024 con respecto a las metas-	Se recomienda plantear metas actividad del PBRM 2026 retadoras

Año de evaluación	Tipo de la evaluación	Aspectos Susceptibles de mejora	Recomendación	Valoración del cumplimiento 2025	Hallazgos 2025	Recomendación 2025
		finalidad de que no se estén modificando en el transcurso del año.		de metas-actividad PBRM 2024, muestran que estas fueron disminuidas o estandarizadas, con respecto a las metas-actividad 2023 lo que las hace factibles de realizar.	actividad del PBRM 2025 es su mayoría son cuantificadas con la misma cantidad y unidad de medida, es decir, que por 3 años consecutivos han sido las mismas o han disminuido, lo cual indica que son laxas en tanto no son retadoras.	pero factibles, esto considerando que el problema que atiende el Pp debe mostrar crecimiento en el número de luminarias nuevas para la ampliación del servicio, así como en materia de mantenimiento.
2023	Evaluación de Desempeño	3. Considerar el censo levantado por la CFE y el ayuntamiento, en los formatos de PbRM de metas e indicadores.		De acuerdo con los soportes presentados por la DGSP las metas-actividad programadas en 2024, la cantidad de luminarias sumables por atender, fue máximo de 12, 000 piezas, cuando el número de luminarias establecidas en el Censo de la CFE en 2020 era mayor a 55,000 luminarias a nivel municipal, es decir 4 veces más. Esto de acuerdo con los datos de la Evaluación de Consistencia realizada a este sujeto evaluado en 2021, de lo que se infiere que ASM no fue atendido.	Con respecto al ASM, la DGSP no presento el Censo de la CFE 2023, 2024 ni 2025, ni el procedimiento para la sección de la población atendida o de la cobertura, por lo que no se puede analizar con su inclusión explícita o implícita en las metas del PbRM 2024	Se recomienda ingresar los datos del Censo de la CFE vigente, al diagnóstico y Plan de mediano o largo plazo del Pp, así como a los formatos PbRM relativos, al FODA y metas-actividad del siguiente ejercicio fiscal 2026, a propósito de que la DGSP, atendiendo gradualmente el crecimiento del número de luminarias de tecnología amigable que debería verse reflejado en el mediano o largo plazo.
2023	Evaluación de Desempeño	4. Establecer los mecanismos para determinar la población objetivo en algún documento normativo, se sugiere que forme parte del diagnóstico elaborado para el programa.		El mecanismo creado consiste en una base de datos que caracteriza la población demandante y atendida, pero no la objetivo y la potencial.	Se entrega vacío el formato de la base de datos por lo que no se puede valorar si utilidad en 2024 y 2025, carece de nombre e instructivo de llenado con los criterios que dan sentido a la caracterización de la población demandante. Asimismo no está vinculado al Manual de	Se sugiere que el formato se formalice e institucionalice y se establezca su uso permanente en la normatividad institucional.

Año de evaluación	Tipo de la evaluación	Aspectos Susceptibles de mejora	Recomendación	Valoración del cumplimiento 2025	Hallazgos 2025	Recomendación 2025
					Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.	
2023	Evaluación de Desempeño	5. Homologar los datos relacionados con la población objetivo y atendida, para lo cual, se deberán generar formatos que permitan la recopilación de información, evitando así, duplicidad o captura errónea de información.		El mecanismo de la falta de sistematización, instructivo con criterios de llenado donde se expresen la definición y los criterios de identificación de la población objetivo y nombre de identificación del archivo con lo cual se podrá formalizar el formato para su institucionalización.	Se entrega vacío el formato de la base de datos por lo que no se puede valorar su utilidad en 2024 y 2025, carece de nombre e instructivo de llenado con los criterios que dan sentido a la caracterización de la población objetivo. Asimismo no está vinculado al Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Públicos.	Es prudente que, mediante la creación de una base de datos formal, sistematizada, se caracterice la población y objetivo y que esta se institucionalice mediante la estandarización de su uso y su establecimiento en el Manual de Procedimientos. También, es conveniente que la Dirección General de Obra Pública deberá hacer un ejercicio propio para caracterizar la población potencial y objetivo.
2023	Evaluación de Desempeño	6. Adquirir un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para monitorear la cobertura del programa.		Se planificó el gasto, aun que evidencia que se presenta carece de firmas y sello, pero no se gestionó la adquisición del software.	No se le ha dado seguimiento a la Adquirir un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para monitorear la cobertura del programa.	Se recomienda usar herramientas de mapeo gratuitas, estandarizar su uso y establecerlo en el Manual de procedimientos.
2023	Evaluación de Desempeño	7. Alimentar indicadores estratégicos y de gestión con los registros administrativos válidos por las dependencias que se involucra el programa.		Se presenta evidencia del cumplimiento del primer trimestre de 2023, la evidencia no es válida, en tanto los ASM se emitieron después del 31 de julio.	Se requieren evidencias de la forma y de los registros administrativos que se utilizan para alimentar los indicadores del PbrM, así como de uso permanente.	Integrar y dar seguimiento al expediente anual de reportes mensuales y trimestrales de alimentación de los indicadores del PbrM, hasta instituir esta práctica.
2023	Evaluación de Desempeño	8. Diseñar un sistema cualitativo de los avances y resultados del programa, en términos de la		Se presenta evidencia del cumplimiento, en tanto la evidencia de ASM emitida representa una	Se requiere la evidencia de la creación y utilización de un sistema cualitativo de los avances y resultados del Pp.	Se sugiere institucionalizar la generación de un diagnóstico situacional anual mediante un desarrollo

Año de evaluación	Tipo de la evaluación	Aspectos Susceptibles de mejora	Recomendación	Valoración del cumplimiento 2025	Hallazgos 2025	Recomendación 2025
		política pública municipal.		parte de una base de datos.		cualitativo y cuantitativo detallado en el marco de la formulación e integración de un Plan Estratégico de mediano y largo plazo.
2023	Evaluación de Desempeño	9. Capacitar a la Dirección General de Servicios Públicos, en la metodología del Marco Lógico e Implementación del Presupuesto Basado en Resultados Municipal, para una mejor operatividad de los indicadores.		Se presenta evidencia del cumplimiento del ASM, solo de la realización de una mesa de trabajo con motivo del anteproyecto de presupuesto.	Se requiere la evidencia de capacitación en MML.	Se recomienda que el grupo especializado que realiza la gestión y operación del Pp se capacite en MML y en todas las materias que requiera para atender de manera profesional los 21 ASM, apoyándose en la UIPPE u otras instituciones públicas y organizaciones reconocidas para tal profesionalización.
2023	Evaluación de Desempeño	10. Elaborar una guía técnica que permita mostrar al ciudadano los insumos que necesita el ejecutor del programa, para brindar el servicio de alumbrado público.		Se presenta un tríptico una guía técnica para el ciudadano de fecha 2023.	No se presenta evidencia de la actualización de la guía y del tríptico en 2024, ni de su distribución entre la ciudadanía o bien de su difusión en redes sociales o página web oficial.	Se sugiere institucionalizar esta práctica, como una buena práctica de gobierno, mediante su actualización anual y su difusión en redes sociales o página web oficial.
2023	Evaluación de Desempeño	11. Considerar las evaluaciones de los anteriores y dar seguimiento a sus propuestas para fortalecer el servicio de alumbrado público en el municipio.		Se presenta evidencia del cumplimiento del ASM, se presentan soporte coyunturales de haber atendido la recomendación convenida en su momento.	No se presentan soportes 2024 y 2025 de la institucionalización de los 13 ASM derivados de la evaluación Específica de Desempeño en la administración del Pp.	Se recomienda la institucionalización de los 21 ASM derivados de la evaluación de Impacto, de consistencia y Resultados y Específica de Desempeño en la administración del Pp.
2023	Evaluación de Desempeño	12. Implementar acciones para establecer tiempos de atención y		Se presenta soporte de la inclusión del servicio de alumbrado público	Se solicita que se presenten soportes 2024 y 2025 de las gestiones	En su caso, se recomienda realizar el diagnóstico de mejora regulatoria

Año de evaluación	Tipo de la evaluación	Aspectos Susceptibles de mejora	Recomendación	Valoración del cumplimiento 2025	Hallazgos 2025	Recomendación 2025
		cumplimiento de las propuestas de mejora, señaladas en las evaluaciones.		que oferta el Pp en el Registro Municipal de Trámites y Servicios con un tiempo de respuesta de 10 minutos y de atención 3 a 15 días, pero no se presentan evidencias de la gestión sobre la mejora de los tiempos realizada en 2024 o 2025.	realizadas en materia de simplificación administrativa, particularmente de los tiempos de atención a la ciudadanía.	respectivo para determinar la viabilidad de la simplificación necesaria para reducir tiempos de operación.
2023	Evaluación de Desempeño	13. Diseñar un mecanismo electrónico de participación ciudadana para reporte de fallas o requerimientos.		No presentan evidencia de cumplimiento si no de demandas ciudadanas.	La Dirección General de Servicios Públicos no presenta evidencias 2024 o 2025 de la gestión o existencia de un mecanismo de participación ciudadana, entiendo como un instrumento, procedimiento o espacio que permite a la población intervenir de manera organizada y legítima en las decisiones, planeación, ejecución o evaluación de las políticas, obras y servicios en materia de alumbrado público.	Se sugiere analizar las alternativas de creación de un mecanismo de participación ciudadana, como cualquiera de los siguientes: -Comités vecinales -Consultas públicas -Mesas de trabajo o foros ciudadanos -Buzones y plataformas digitales de reporte

Anexo 8. Análisis de los ASM no atendidos.

Nombre del Programa:		Alumbrado público																
Dependencia:		Dirección General de Servicios Públicos																
Unidad Responsable:		Dirección de Alumbrado Público																
Tipo de Evaluación:		Consistencia y Resultados																
Año de la Evaluación:		2025																
N°	Aspectos susceptibles de mejora	Área coordinadora	Acciones a emprender	Área responsable	Año de compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años								Identificación del documento probatorio	Observaciones
					Año de inicio	Año de término			sep-23	ene-24	sep-24	mar-25						
1	Adquirir un Sistema de Posicionamiento Global (GPS) para monitorear la cobertura del programa.	DGSP	0	DAP	2023	-	100% de eficiencia en el servicio prestado por el Pp	Aplicación electrónica o software utilizado	0	0	0	0	0	0	0	0	Mapas de ubicación del servicio	Atender la recomendación del anexo 7, dar cumplimiento e institucionalizar el ASM
2	Capacitar a la Dirección General de Servicios Públicos, en la	DGSP	0	DAP	2023	-	100% de congruencia metodológica	Árbol de problemas y de objetivos y MIR	0	0	0	0	0	0	0	0	Árbol de problemas y de objetivos y MIR	Atender la recomendación del anexo 7, dar cumplimiento e

	metodología del Marco Lógico e Implementación del Presupuesto Basado en Resultados Municipal, para una mejor operatividad de los indicadores.																	institucionalizar el ASM	
3	Alimentar indicadores estratégicos y de gestión con los registros administrativos válidos por las dependencias que se involucra el programa.	DGSP	1er semestre	DAP	2023	-	Mejora de resultados alcanzados	Expediente PbRM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Expediente PbRM	Atender la recomendación del anexo 7, dar cumplimiento e institucionalizar el ASM
4	Diseñar un sistema cualitativo de los	DGSP	0	DAP	2023		Mejorar significativamente la planeación y planific	Plan Estratégico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Plan Estratégico	Atender la recomendación del anexo 7, dar



	avances y resultados del programa, en términos de la política pública municipal.						acción del servicio.											cumplimiento e institucionalizar el ASM	
5	Considerar las evaluaciones de los anteriores y dar seguimiento a sus propuestas para fortalecer el servicio de alumbrado público en el municipio.	DGSP		DAP	2023	-	Mejoramiento significativo de administración y operación del Pp con lo que aumenta la confianza ciudadana	Institucionalización de los 21 ASM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Institucionalización de los 21 ASM	Atender la recomendación del anexo 7, dar cumplimiento e institucionalizar el ASM
6	Diseñar un mecanismo electrónico de participación ciudadana para reporte de fallas o requerimientos.	DGSP	0	DAP	2023	-	100% de eficiencia en el servicio prestado por el Pp	Mecanismo electrónico de participación ciudadana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Mecanismo electrónico de participación ciudadana	Atender la recomendación del anexo 7, dar cumplimiento e institucionalizar el ASM

	mientos.																	
7	Considerar el censo levantado por la CFE y el ayuntamiento, en los formatos de PbRM de metas e indicadores.	DGSP	0	DAP	2023	100% de eficiencia en el servicio prestado por el Pp	Formatos PbRM: FODA Metas-actividad Ficha de indicadores	0	0	0	0	0	0	0	0	Formatos PbRM: FODA Metas-actividad Ficha de indicadores	Instituir el uso del CFE anual en la planeación del Pp	

Anexo 9. Estrategia de Cobertura

Clave y nombre del Pp:	02020401 de Alumbrado público		
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados	Año de la Evaluación:	2025

A fin de aportar claridad en el presente anexo, se retomarán las definiciones conceptuales de las Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, incluidas en la pregunta 8 de estos TdR, ya sean las definidas por el Pp o en ausencia de estas, las que definió la instancia evaluadora como parte de su respuesta, en consenso con el Pp.

Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida

Población	Definición
Potencial (PP)	A la población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un Programa presupuestario o política pública y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.
Objetivo (PO)	A la población que un Programa presupuestario o política pública tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normativa. La población objetivo de un Programa presupuestario debe ser medida en la misma unidad que la población potencial.
Atendida (PA)	A la población que es destinataria o beneficiaria de los bienes y/o servicios, de los Programas presupuestarios o política pública en un ejercicio fiscal determinado.

La instancia evaluadora registrará la evolución en la cobertura de las poblaciones, registrando la información por año, según la disponibilidad de la información por parte del Pp o, en su caso, registrará su propuesta de cobertura, en consenso con el Pp.

Evolución de la cobertura

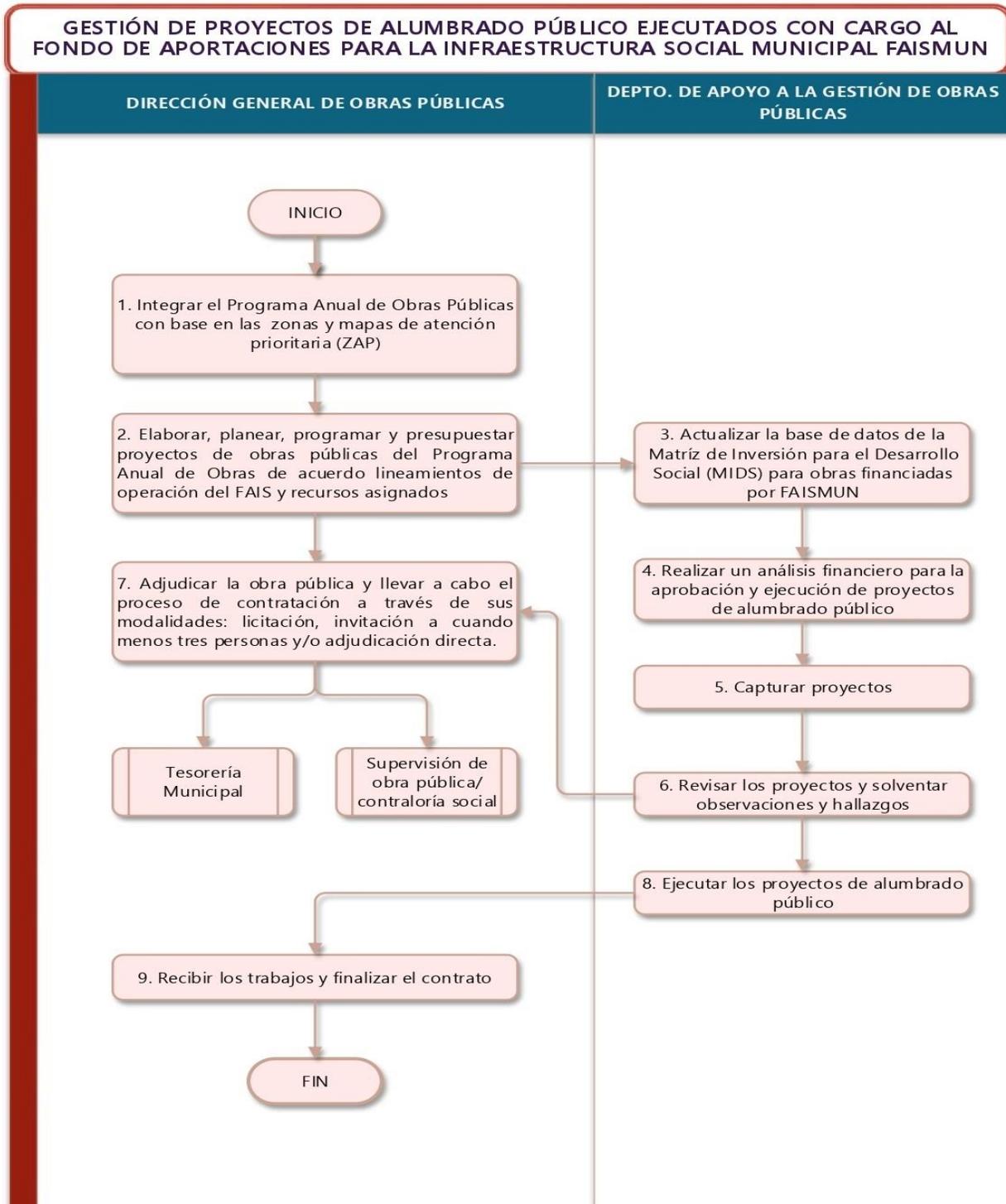
Población	Unidad de medida	2021	2022	2023	2024
Potencial (P)	Población municipal	910,608	910,608	910,608	910608
Objetivo (O)	Población demandante	No calculada	No calculada	No calculada	No calculada
Atendida (A)	Población atendida	-	95.9%	32.24%	57.9%
(A/O) x 100	%	-	(873,536/910,618)*100= % Fuente: Informe de Gobierno 2022	(293,620/910,618)* 100= % Fuente: Informe de Gobierno 2023	(527, 520 / 910,618)* 100=% Fuente: Informe de Gobierno 2024

La instancia evaluadora analizará la estrategia de cobertura del Pp y emitirá su valoración o, en su caso, realizará su propuesta, en consenso con el Pp.

Análisis de la estrategia de cobertura

La estrategia de cobertura contempla o incluye al menos:						Valoración	Propuesta
Método de cálculo documentado		Si	No	x	Parcial	Falta el método de cálculo de la población objetivo	De acuerdo con la definición de población objetivo de los TdR: (Población demandante en el año "A"+ Población programada en el año "B")
Consistencia con el diseño del programa		Si	No	x	Parcial	Existe constancia para determinar la población potencial y atendida	Población potencial: 910,608 Línea base 2024
El presupuesto requerido		Si	No	x	Parcial	Techo presupuestal del ejercicio en curso más el cálculo de la inflación	\$ 210,299,602.70 Presupuesto 2025 + 30% anual por inflación
Metas a corto plazo factibles		Si	No	x	Parcial	Las metas anuales no han sido retadoras	Las cifras programadas en las metas PbRM han sido estables de 2022 a 2024
Análisis de posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas		Si	No	x	Parcial	Con el antecedente de la pandemia del COVID y con la crisis financiera de muchos ayuntamientos, los riesgos en su mayoría son financieros y de salud.	Austeridad republicana/Inflación/Coyunturas sanitarias y/o económicas
Indicadores claros		Si	No	x	Parcial	El Porcentaje de cobertura y de la población atendida es claro	Porcentaje de cobertura de alumbrado público

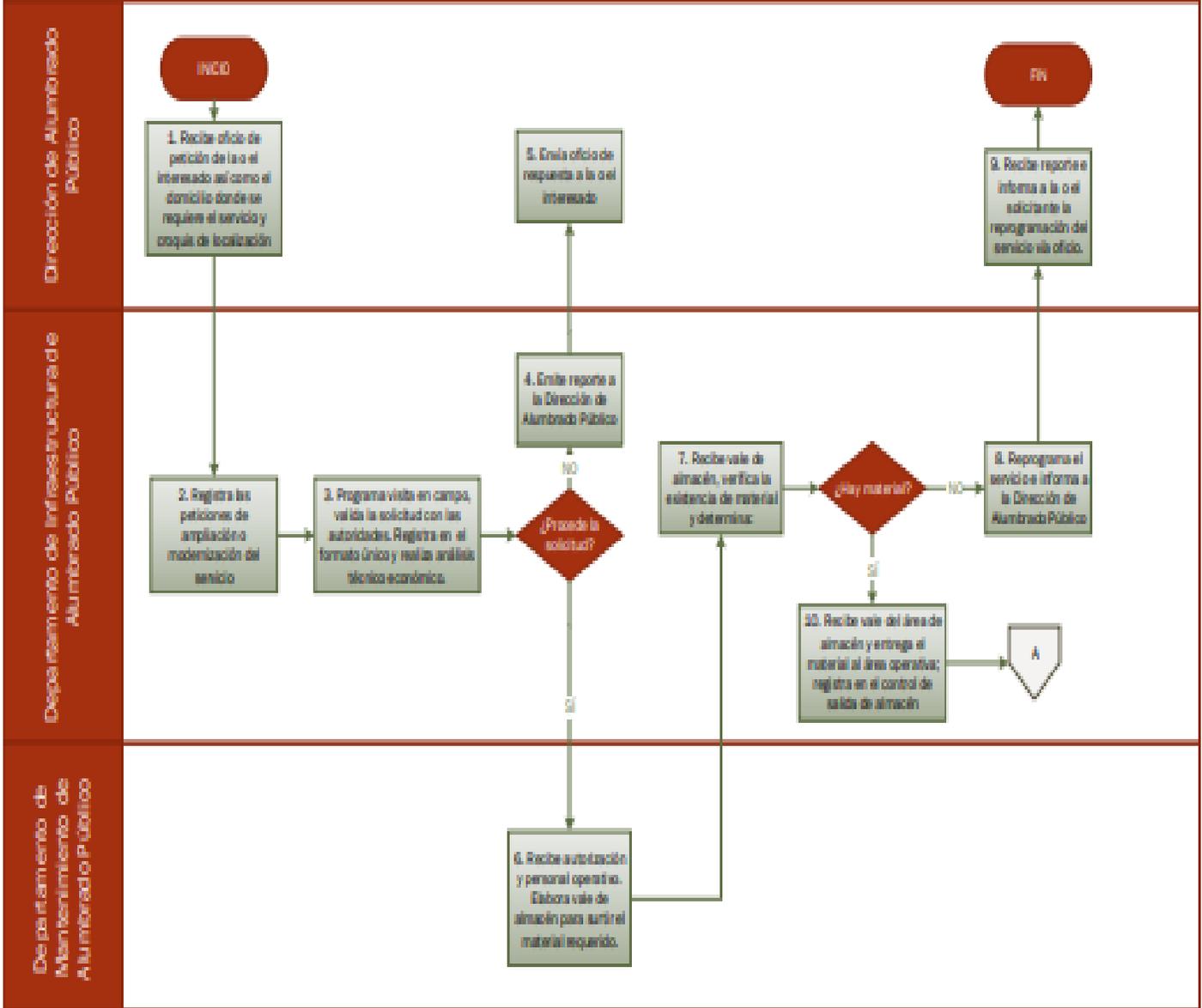
Anexo 10.1 Diagrama de flujo del proceso clave de la DGOP



Anexo 10.2 Diagrama de flujo del proceso clave de la DGSP

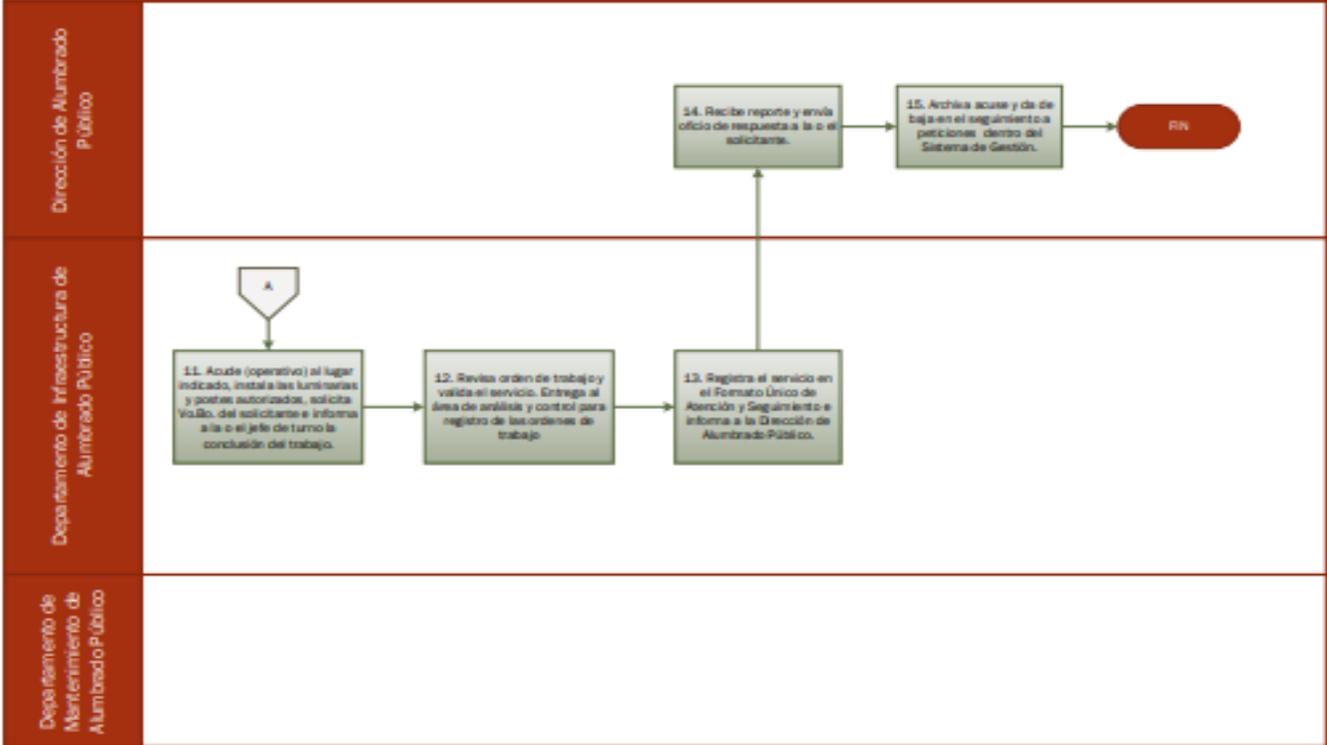
AMPLIACION Y MODERNIZACION DE LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS



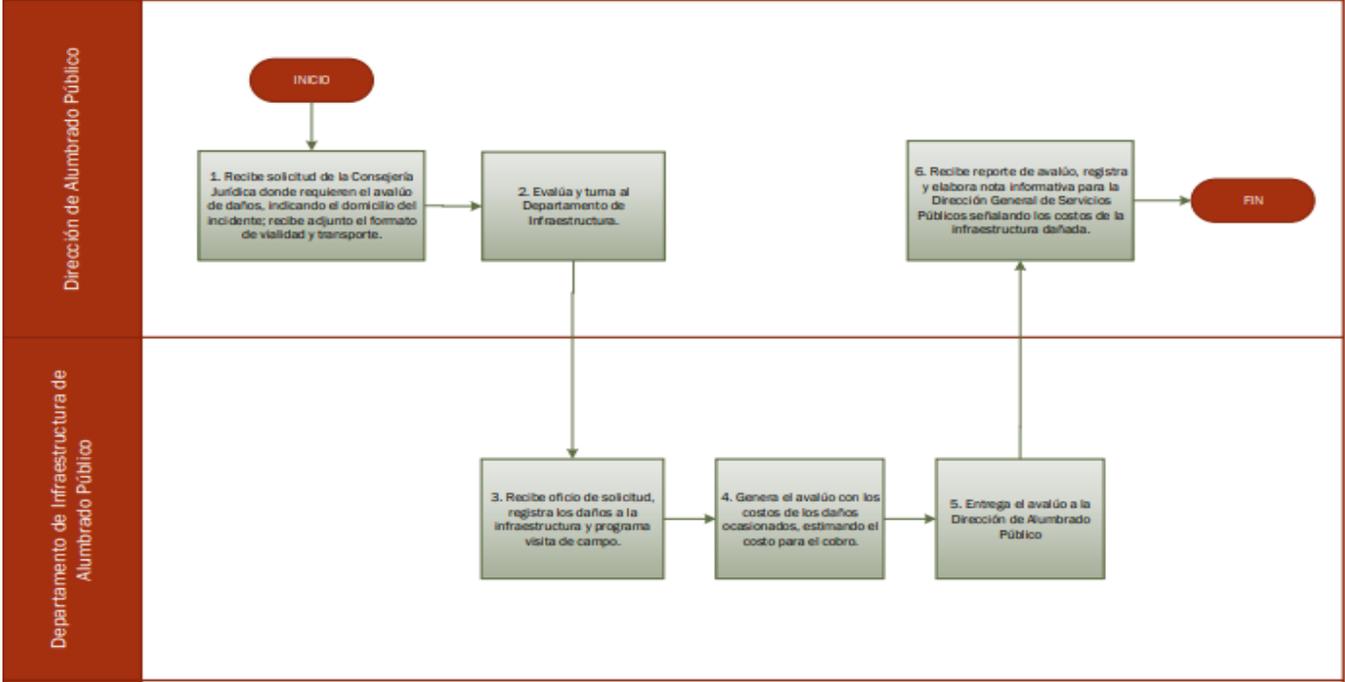
AMPLIACION Y MODERNIZACIÓN DE LA RED DE ALUMBRADO PÚBLICO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS



AVALÚO DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO PÚBLICO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

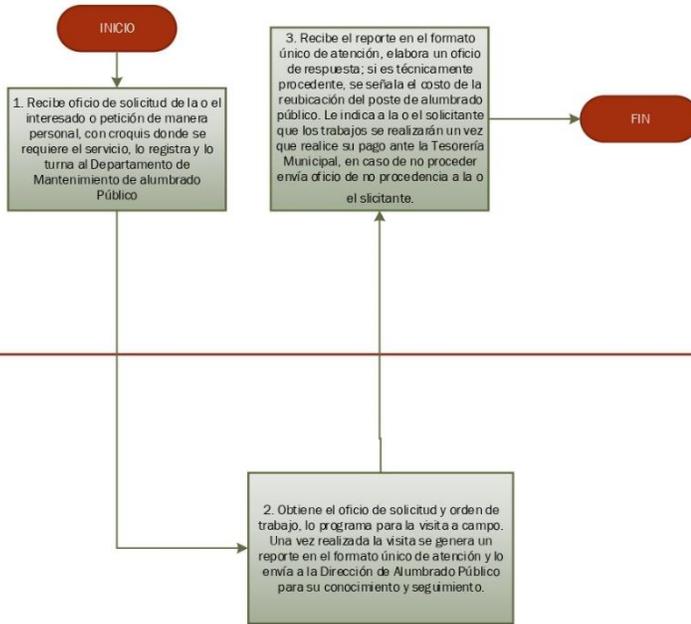


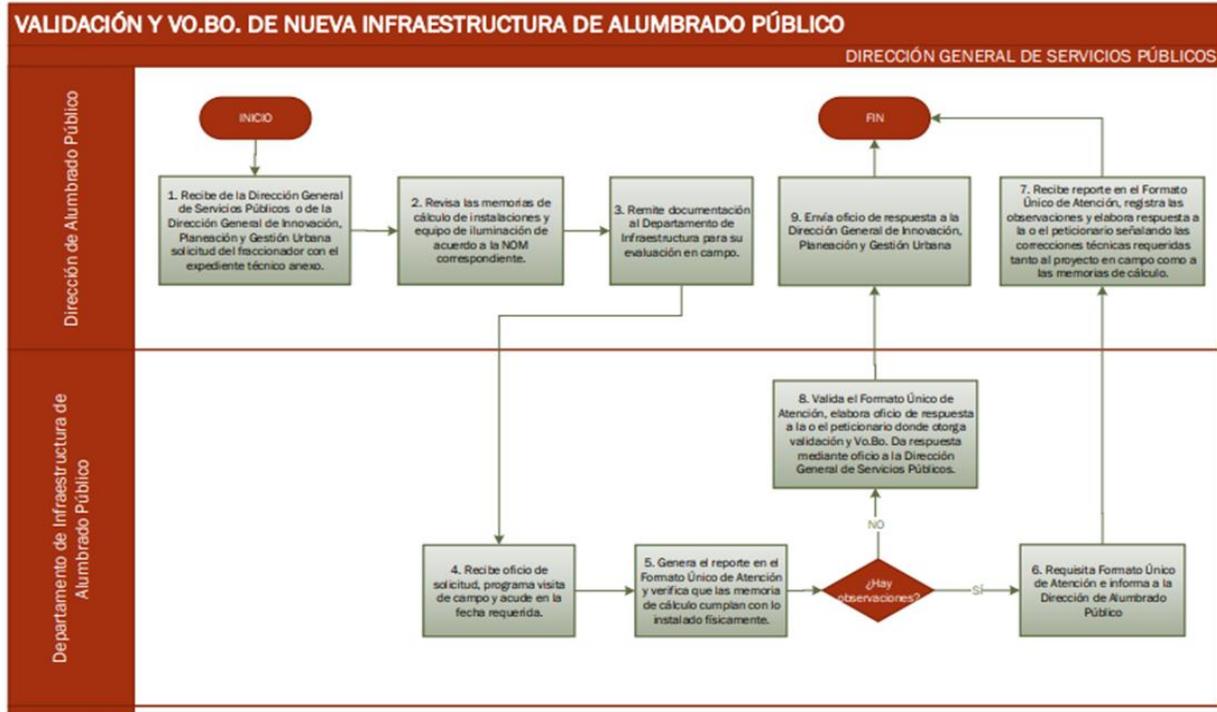
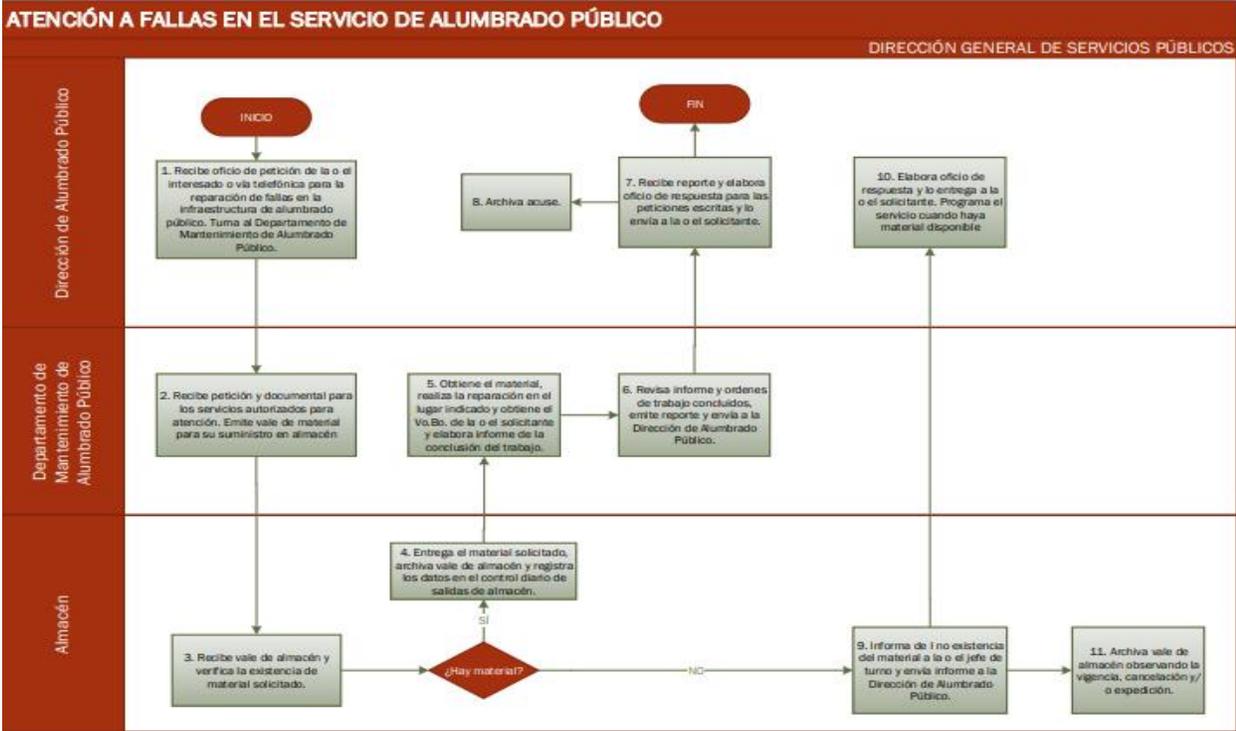
REUBICACIÓN DE POSTES DE ALUMBRADO PÚBLICO

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Dirección de Alumbrado Público

Departamento de Infraestructura





Anexo. 11 Presupuesto

La instancia evaluadora deberá especificar el monto del presupuesto aprobado para el año de evaluación del Pp.

Recursos Presupuestarios

Capítulo de gasto	Monto en pesos corrientes
1000 Servicios personales.	11,333,661.00
2000 Materiales y suministros.	26,000,000.00
3000 Servicios generales.	122,000,000.00
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas.	0
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles.	0
6000 Inversión pública.	237,197,562.00
7000 Inversiones financieras y otras provisiones.	0
8000 Participaciones y aportaciones.	0
9000 Deuda pública.	0
TOTAL	396,531,223.00

La instancia evaluadora deberá especificar la fuente de los recursos mediante los cuales se financia el Pp.

Fuente u origen de los recursos

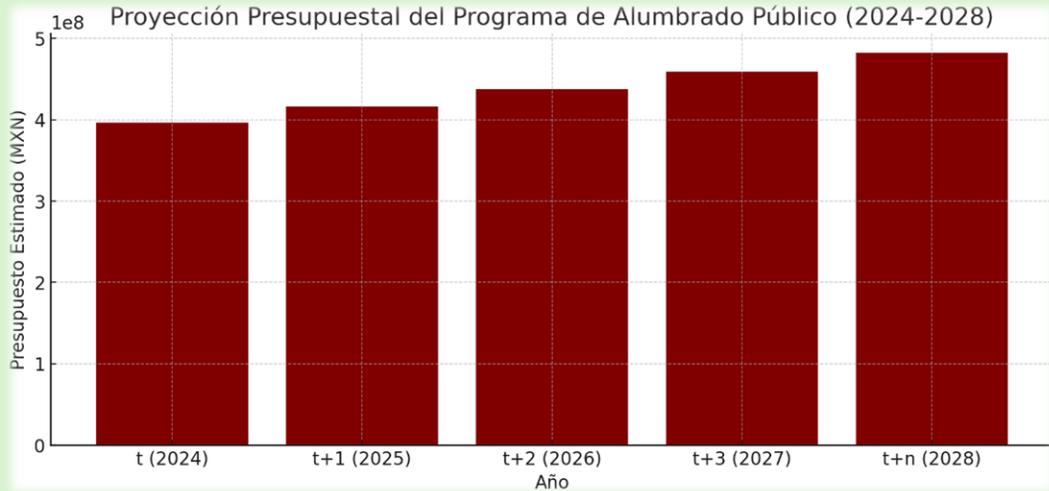
Fuente de Recursos	Porcentaje respecto al presupuesto estimado
Recursos Fiscales (Ingresos Propios del Municipio)	81.96%
Ramo 28 Participación de los ingresos federales	2.86%
Otros recursos (Ingresos derivados del Sistema Nacional de Coordinación Fiscal y otros apoyos federales, Ramo 33)	15.18%
TOTAL	100

La instancia evaluadora deberá especificar, a partir de los capítulos de gasto señalados, el desglose de los gastos para generar los bienes y/o los servicios del Pp.

Gastos

Gasto	Metodología	Estimación	Fuente de información
Operación	Histórica por ejecución		Estado de avance presupuestal 2024
Mantenimiento	Costo medio por luminaria		PbRM 2024 + FODA
Capital	Inversión en equipamiento		Listado de obras FAISMUN 2024
Unitario			
TOTAL			

La instancia evaluadora deberá especificar las estimaciones presupuestales para mantener la operación del programa en el corto o mediano plazo, considerando las previsiones para atender a la población objetivo en ejercicios fiscales subsecuentes. Para ello, es posible utilizar un esquema como el siguiente ejemplo.



Proyección presupuestal usando el presupuesto base de 2024 (\$396,531,223.00) y suponiendo un crecimiento anual del 5%:

Tiempo	Estimación del presupuesto anual	Supuestos de cálculo
t (2024)	\$ \$396,531,223.00	Base: Estado de avance presupuestal 2024
t+1 (2025)	\$ \$416,357,784.00	+5% por inflación y ampliación de cobertura
t+2 (2026)	\$ \$437,175,673.00	+5% crecimiento sostenido anual
t+3 (2027)	\$ \$459,034,457.03	+5% por demanda en mantenimiento
t+n (2028)	\$ \$481,986,179.88	+5% consolidación tecnológica y reposición

Fuente: proyección lineal de gasto con crecimiento sostenido y ajustes por inflación y demanda.

Notas: Metodología: crecimiento anual sostenido del 5% con base en inflación proyectada (INEGI), expansión urbana y ciclos de mantenimiento técnico de luminarias LED (cada 4 a 5 años).

Fuente: estado de avance presupuestal 2024 + PbRM 2024 (01c-2024.pdf) y archivos financieros. Fuente: Relación de contratos FAISMUN 2024 correspondientes a obras de rehabilitación de alumbrado público en Toluca. Información proporcionada por la Dirección General de Obras Públicas y Desarrollo Urbano del Ayuntamiento de Toluca, julio 2025.

Las fuentes utilizadas fueron bases de datos internas, reportes institucionales, y Estimaciones presupuestales a futuro (sostenibilidad del programa) Basado en la tendencia 2023-2024 y considerando inflación, población atendida y crecimiento urbano, se estima

Anexo 12. Formato de Evaluación Técnica de la Encuesta de Satisfacción sobre Alumbrado Público.

Nombre del evaluador: Jaime Eduardo Villaseñor Caballero.

Fecha: 14/07/2025.

I. Claridad y Redacción del Cuestionario.

Criterio	Cumple	Parcialmente	No cumple	Observaciones
Las preguntas están redactadas de forma clara y comprensible.	(X)	()	()	Se recomienda revisar y ajustar la redacción de algunas preguntas para brindar claridad, ya que utiliza términos como “infraestructura adecuada”, “percepción de seguridad” o “respuesta del área encargada”, los cuales pueden resultar vagos o ambiguos para personas con menor nivel educativo.
El lenguaje es accesible y no técnico para la ciudadanía.	()	(X)	()	El cuestionario utiliza, en general, un lenguaje accesible. Se emplean frases simples y algunas preguntas incorporan definiciones entre paréntesis que apoyan la comprensión, aunque se requiere mayor estandarización y precisión.
Las instrucciones son fáciles de seguir.	()	(X)	()	El cuestionario no requiere conocimientos técnicos ni habilidades de lectura avanzada, por lo que la mayoría de la población con nivel educativo básico podría responderlo sin mayores dificultades; sin embargo, en zonas con presencia de analfabetismo funcional o rezago educativo, podría ser necesaria la aplicación asistida, mediante entrevistas u otros formatos accesibles.
No se inducen respuestas (las preguntas son neutras).	()	(X)	()	Se recomienda incluir opciones como “No sabe / No aplica” en aquellas preguntas que podrían no ser relevantes para todos los participantes, con el fin de evitar respuestas forzadas o sesgadas.

211

II. Pertinencia y Coherencia Técnica.

Criterio	Cumple	Parcialmente	No cumple	Observaciones
Las preguntas abordan aspectos	(X)	()	()	El instrumento emplea términos y referencias territoriales (delegación, colonia, luminarias) que

clave del servicio de alumbrado.				se alinean con el contexto urbano del municipio. La mayoría de las preguntas se centran en experiencias directas con el servicio de alumbrado, lo que facilita la participación de toda la ciudadanía.
El orden de las preguntas es lógico y progresivo.	(X)	()	()	
Existen opciones de respuesta adecuadas para cada pregunta.	(X)	()	()	
Se incluyen preguntas para medir el nivel de satisfacción general.	(X)	()	()	

III. Accesibilidad e Inclusión.

criterio	Cumple	Parcialmente	No cumple	Observaciones
El cuestionario no requiere habilidades avanzadas de lectura.	(X)	()	()	El cuestionario no requiere conocimientos técnicos ni habilidades de lectura avanzada, por lo que la mayoría de la población con nivel educativo básico podría responderlo sin mayores dificultades; sin embargo, en zonas con presencia de analfabetismo funcional o rezago educativo, podría ser necesaria la aplicación asistida, mediante entrevistas u otros formatos accesibles.
Es adecuado para personas con distintos niveles educativos.	(X)	()	()	
Puede aplicarse en diversos contextos.	()	(X)	()	

IV. Utilidad y Aplicación de Resultados.

criterio	Cumple	Parcialmente	No cumple	Observaciones
La encuesta permite identificar áreas de	(X)	()	()	Se recomienda implementar la referida encuesta de satisfacción dirigida a la población objetivo, siguiendo principios metodológicos que aseguren la validez, confiabilidad y representatividad de los

mejora del servicio.				resultados. Para ello, es fundamental definir con claridad el objetivo del levantamiento, establecer una muestra estadísticamente representativa, seleccionar el método de aplicación más adecuado, capacitar al personal encuestador, y procesar y analizar los resultados de manera rigurosa y transparente, asegurando su difusión y socialización con la ciudadanía del Municipio de Toluca.
Se puede utilizar para generar indicadores de calidad del servicio.	(X)	()	()	
Facilita el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos.	(X)	()	()	

V. Evaluación Global del Instrumento.

¿Considera que la encuesta es un instrumento válido y confiable para medir la satisfacción de los usuarios con el servicio de alumbrado público?

(X) Sí () Parcialmente () No

Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nombre del Pp:	02020401 Alumbrado Publico
Modalidad:	H00127
Dependencia/Entidad:	Ayuntamiento de Toluca
Unidad Responsable:	Dirección General de Servicios Públicos y Dirección General de Obra Pública
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación:	2025

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del indicador	Medición del año inmediato anterior al último observado	Meta (año evaluado)	Logro (año evaluado)	Avance (%)	Justificación de desviaciones
Fin	Tasa de variación del nivel de kW consumidos para el alumbrado	Anual	Descendente	100%	1	1	100	La unidad de medida esta desvinculada del indicador, requiere reestructuración.
Propósito	Tasa de variación en la instalación de luminarias del servicio de alumbrado público.	Anual	Ascendente	138%	450	823.	182.89	El indicador esta desalineado con el indicador del Fin, requiere reestructuración
Componente	Porcentaje de mantenimientos realizados al equipamiento de infraestructura de alumbrado.	Semestral	Ascendente	85.53%	12,000	8,329	69.41	El indicador expresa parte del servicio que ofrece el Pp, respecto a las metas estas deben ser retadoras pero factibles, hace falta una mejor planeación.
Componente	Porcentaje en la instalación del sistema de luminarias ahorradoras de energía eléctrica en el alumbrado público.	Semestral	Ascendente	136.0%	450	823.00	100	El indicador expresa parte del servicio que ofrece el Pp, respecto a las metas estas deben ser factibles pero retadoras, hace falta una mejor

Actividad	Porcentaje de fallas del sistema de alumbrado público municipal atendidas.	Trimestral	Ascendente	85.53%	12,000	8,329	69.41	El indicador expresa parte del servicio que ofrece el Pp, respecto a las metas estas deben ser retadoras pero factibles, hace falta una mejor
Actividad	Porcentaje de insumos para mantenimiento al sistema de alumbrado público municipal recibidos.	Trimestral	Ascendente	100	1	1	100	La cuantificación de los insumos no es una actividad por lo que no deberían ser cuantificados en la MIR.
Actividad	Porcentaje de mantenimientos al sistema de alumbrado público municipal realizados.	Trimestral	Ascendente	85.53%	12,000	8,329	69.41	El indicador expresa parte del servicio que ofrece el Pp, respecto a las metas estas deben ser retadoras pero factibles, hace falta una mejor
Actividad	Porcentaje de proyectos elaborados para la sustitución de las luminarias.	Trimestral		100	1	1	100	El indicador debería cuantificar los beneficios o beneficiados del proyecto, no el número de proyectos.
Actividad	Porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal.	Trimestral	Ascendente	190.25%	3400	6500	191.18	El indicador expresa parte del servicio que ofrece el Pp, respecto a las metas estas deben ser factibles pero retadoras, hace falta una mejor

Anexo 14. Análisis FODA

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Módulo 1. Diseño a) Características del programa	Marco jurídico sólido y alineación con instrumentos de planeación democrática.	a) Características del programa	Consolidar el sustento normativo con actualizaciones periódicas.	Corto plazo
Módulo 1. Diseño b) Análisis del problema público o necesidad	Justificación teórica y empírica robusta.	3	Fortalecer la evidencia con diagnósticos periódicos y datos de rezago.	Corto plazo
Módulo 1. Diseño c) Análisis de los objetivos del Pp	Identificación clara de la población objetivo y visión de la problemática.	4	Mejorar la delimitación geográfica y sociodemográfica de la población.	Corto plazo
	Vinculación directa con los ODS.	6	Coordinar áreas de Servicios Públicos, Planeación y Obras para priorizar zonas de atención.	Corto plazo
Módulo 1. Diseño d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida	Identificación clara de población objetivo.	7	Emitir lineamientos internos que armonicen el mandato del FAISMUN con la realidad territorial.	Corto plazo
Módulo 1. Diseño e) Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño	El ISD permite obtener información de procesos operativos y de gestión.	9	Incorporar indicadores de cobertura de población atendida respecto a la objetivo.	Largo plazo
	Indicadores de la MIR son comprensibles y alineados al programa.	10	Incluir indicadores de resultados e impactos más allá del nivel operativo.	Largo plazo
Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados a. Instrumentos de planeación	PAT con metas claras que contribuyen al logro del Pp.	16	Incluir criterios municipales de priorización (rezago, seguridad, movilidad).	Corto plazo
Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados b. Generación y uso de información del desempeño	El ISD proporciona insumos pertinentes y trazables.	18	Incorporar el uso de plataformas operativas (072, SGM, REMTyS) para facilitar verificación y trazabilidad.	Corto plazo

Módulo 3. Cobertura y Focalización	El Pp cuenta con la cuantificación a anual de metas de cobertura definidas y claras	24	Continuar con su actualización de los mecanismos de cuantificación (Base de Datos)	Mediano plazo
	El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo	25	Desarrollar mecanismos de focalización diferenciada para priorizar de manera documentada la atención, primero a colonias con mayores niveles de rezago social, inseguridad o marginación.	Mediano plazo
Módulo 4. Operación				
a. Análisis de los procesos clave	Se cuenta con un proceso con dos entradas y una misma salida	26	En la entrada de la Dirección General de Obra Pública es necesario documentar los criterios de inclusión o, en su caso, el mecanismo	Mediano plazo
b. Solicitud de bienes y/o servicios	El Pp cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda	27	Documentar la llamada de cierre del servicio.	Mediano plazo
	Se encuentra documentados los tramos de los procesos relativos a recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes	28	Describir los tiempos y requisitos de atención a nivel de políticas aplicables en los procesos de su Manual	Mediano plazo
c. Selección de la población objetivo	El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados de la población potencial	30	Definir la población potencial en el Manual de Procedimientos de la DGSP	Mediano plazo
d. Entrega de bienes y/o servicios	El Pp cuenta con un procedimiento para la entrega del servicio documentado	33	Simplificar y describir los tiempos para la entrega satisfactoria del servicio, así como la redacción del requisito, a nivel de políticas aplicables	Mediano plazo

	El Pp cuenta con un Manual de Procedimiento como mecanismo de verificación de la generación del servicio	37	Actualizar del Manual de Procedimientos	Mediano plazo
e. Mejora y simplificación regulatoria.	Utilización de luminarias inteligentes, diferenciando por tecnología (LED, telegestión, sensores, etc.)	38	Actualizar los reglamentos para incluir definiciones precisas de luminarias inteligentes, diferenciando por tecnología (LED, telegestión, sensores, etc.) y regulando su instalación, mantenimiento y operación.	Mediano plazo
		38	El cumplimiento de las NOM-030-ENER-2016, NOM-031-ENER-2012 y NOM-013-ENER-2013	Largo plazo
		38	Instauración de requisitos de Monitoreo y Telegestión	Mediano plazo
		38	Modificar los instrumentos de operación para mejorar sus indicadores de desempeño	Mediano plazo
		38	Especificar en la normativa la obligación de realizar censos digitales y registros actualizados de cada luminaria inteligente (ubicación, estado, modelo, historial de mantenimiento)	Mediano plazo
			Añadir protocolos para plataformas digitales de reporte ciudadano y mecanismos ágiles de atención	Mediano plazo
		38	Establecer reglas para la protección de los datos generados por las luminarias inteligentes (consumo, ubicación GPS, estados de operación) y	Mediano plazo

			para la actuación ante incidentes de vandalismo, robo o ciberataques	
f. Presupuesto del Pp	Se desglosa y estiman los gastos para generar el servicio que ofrece	39	Incorporar el cálculo del gasto unitario	Largo plazo
g. Sistematización de la información	El Pp cuenta con herramientas informáticas confiables y proporcionan información al personal operativo	41	Normar los tiempos de atención ciudadana y operarlos a nivel de la APP y del Programa 072	Mediano plazo
h). Transparencia y rendición de cuentas	El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas disponibles para la población	42	Poner a disposición de la población en formatos accesibles, toda la reglamentación municipal por ejemplo en lengua Otomí	Mediano plazo
	El Pp ha sido evaluado por cuatro ocasiones.	42	Publicar en la página web de IPOMEX los resultados del PAE.	Mediano plazo
Módulo 6. Medición de Resultados	El Pp documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores	45	El uso de los resultados de las evaluaciones externas en la toma de decisiones para la operación del Pp	Mediano plazo
	Los resultados del Pp abonan a los indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño	46	Reestructurar la MIR a nivel de Fin	Mediano plazo
	El Pp cuenta con una evaluación de impacto de 2018	50	La utilización de la evaluación de impacto de 2018 a nivel de antecedentes del Pp para la realización de estudios o planes de largo plazo.	Mediano plazo
Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*

Módulo 1. Diseño Diseño b) Análisis del problema público o necesidad	El programa presupuestario no cuenta con un diagnóstico único, claro y vigente apegado a la MML.	1	Elaborar un diagnóstico técnico-documental, alineado al enfoque del Marco Lógico, que fortalezca su diseño, ejecución y evaluación futura.	Corto plazo
	El árbol de problemas presentado no cumple con la metodología de Marco Lógico	2	Reelaborar el “Árbol de Problemas” del Programa Presupuestario, utilizando como base la (MML), asegurando la correcta formulación del problema central como un hecho negativo, claramente delimitado, y con la identificación explícita de la población objetivo afectada.	Corto plazo
Módulo 1. Diseño d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida	No existen lineamientos municipales con criterios de delimitación de la población objetivo.	7	Establecer un criterio municipal formalmente aprobado con variables, ponderaciones, umbrales, responsables, periodicidad de actualización y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.	Corto plazo
	No cuenta con procesos normados en materia de sistematización para el seguimiento, control y depuración.	8	Establecer un sistema institucional de registro y seguimiento del servicio otorgado, incorporando mecanismos de actualización, validación y depuración periódica de los datos.	Corto plazo
Módulo 1. Diseño e) Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño	El ISD no cuenta con el nombre del área administrativa que genera o publica la información y no especifican el año o periodo en que se emite el documento por lo que no coincide con la frecuencia de medición del indicador.	11	Es indispensable incorporar indicadores que permitan medir cobertura relativa y absoluta, desagregados por delegación, colonia y grupo vulnerable.	Largo plazo
Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados a. Instrumentos de planeación	El plan estratégico, no cuenta con los criterios necesarios para medir los avances en el logro de sus objetivos	15	Se recomienda establecer una proyección de cinco años o más, con metas claras a mediano y largo plazo. Integrar o vincular el Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Municipal.	Corto plazo

Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados b. Generación y uso de información del desempeño	No existe algún documento que refiera a la población NO atendida	17	Definir población objetivo con variables territoriales/sociodemográficas; crear Registro de No Atendidos con corte trimestral.	Corto plazo
	Las UR no han atendido los 21 ASM de evaluaciones de 2018, 2021 y 2023 del Pp.	20-23	Establecer protocolo de seguimiento a ASM con hitos trimestrales, semáforo y cierre con evidencia verificable.	Corto plazo
Módulo 3. Cobertura y Focalización	No se considera el presupuesto a tres años que requiere el Pp para atender a su población objetivo.	24	La realización de la proyección presupuestal anual en el marco de un Plan Estratégico.	Mediano plazo
	No se identificaron mecanismos automatizados o georreferenciados para el análisis de cobertura territorial de luminarias.	25	La construcción de un sistema georreferenciado de cobertura actual y zonas sin servicio	Mediano plazo
Módulo 4. Operación				
a. Análisis de los procesos clave	La vinculación entre ambos sujetos evaluados en cuenta a la realización del proceso no está documentada, ni sistematizada en la normatividad institucional	26	Sistematizar y documentar la coordinación de los sujetos evaluados en la normatividad institucional	Mediano plazo
b. Solicitud de bienes y/o servicios	No se identifican las características específicas de la población solicitante	27	Caracterizar socioeconómicamente a la población demandante y a los beneficiados	Mediano plazo
	No se presenta evidencia del seguimiento realizado a la información de las comunidades no beneficiadas para su futura inclusión al	27	Documentar la información de las comunidades no beneficiadas para su inclusión al Programa Anual de Obra Pública	Mediano plazo

	Programa Anual de Obra Pública			
c. Selección de la población objetivo	El Pp no cuenta con criterios de elegibilidad documentados de la población objetivo	30	Documentar los criterios de elegibilidad de la población objetivo	Mediano plazo
	El Pp no cuenta con un procedimiento para la selección de los destinatarios	31	Definir, documentar y sistematizar los procedimientos de selección de beneficiarios	Mediano plazo
	No se cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios	32	Diseñar, documentar y sistematizar mecanismos de verificación y control	Mediano plazo
d. Entrega de bienes y/o servicios	Se cuenta con una llamada telefónica como medio de verificación del cumplimiento del servicio otorgado	34	Documentar, sistematizar, producir estadística de las llamadas de verificación	Mediano plazo
	No se documentan los tiempos de inicio y entrega del servicio del Pp	35	Establecer tiempos en los tramos de los procedimientos de inicio y entrega del servicio	Mediano plazo
h). Transparencia y rendición de cuentas	El programa presupuestario no cuenta con mecanismos de participación ciudadana	43	Diseñar e implementar mecanismos formales de participación ciudadana	Mediano plazo
MÓDULO 5. Percepción de la Población Atendida.	El PP cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida	44	Prever alternativas de aplicación que garanticen la inclusión de todos los sectores de la población.	
		44	Implementar la referida encuesta de satisfacción dirigida a la población atendida, siguiendo principios metodológicos que aseguren la validez, confiabilidad y	Mediano plazo

			representatividad de los resultados.	
Módulo 6. Medición de Resultados	Las evaluaciones externas identificar hallazgos relacionados con el objetivo central, pero no se utilizan por los sujetos evaluados	48	El uso de los resultados de las evaluaciones externas en la toma de decisiones para la operación del Pp su institucionalización.	Mediano plazo
	Los principales resultados del Pp están relacionados con el objetivo central de este.	49	Que se programen metas factibles, pero no laxas.	Mediano plazo
	La evaluación de Impacto del Pp de 2018 no cuenta con los criterios metodológicos del CONEVAL	51	Realizar una nueva evaluación de impacto que cobra los criterios metodológicos establecidos por el CONEVAL	Largo plazo

Anexo 15. Comparación con Evaluaciones de Consistencia y Resultados
2021 y 2024

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	
	2021	2024
Módulo 1. Diseño a) Características del programa		Marco jurídico sólido y alineación con instrumentos de planeación democrática.
Módulo 1. Diseño b) Análisis del problema público o necesidad	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.	Justificación teórica y empírica robusta.
	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.	
	2 En el árbol de problemas existe un enunciado neutral el cual, es claro, concreto, acotado y único	
Módulo 1. Diseño 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.	Identificación clara de la población objetivo y visión de la problemática.

	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 PDM vigente	
	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.	Vinculación directa con los ODS.
Módulo 1. Diseño d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida		Identificación clara de población objetivo.
	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.	El ISD permite obtener información de procesos operativos y de gestión.
Módulo 1. Diseño e) Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño	10 Los indicadores que integran el ISM del Pp son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados.	Indicadores de la MIR son comprensibles y alineados al programa.
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	
g) Complementariedades, similitudes y duplicidades	En la estructura programática de la APF vigente, se identifican Pp que son complementarios con el Pp evaluado.	
Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados a. Instrumentos de planeación	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 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.	PAT con metas claras que contribuyen al logro del Pp.
Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados 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.	
	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.	El ISD proporciona insumos pertinentes y trazables.
	19 El Pp utiliza información derivada de análisis externos de forma regular, institucionalizada, de manera estratégica y consensuada.	
	20 El Pp cuenta con la evaluación del desempeño 2022 y de Impacto 2017 lo que enriqueció y favoreció la operación con los hallazgos y recomendaciones	

Módulo 3. Cobertura y Focalización	<p>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).</p> <p>Se considera el presupuesto que requiere para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.</p>	<p>El Pp cuenta con la cuantificación a anual de metas de cobertura definidas y claras</p>
	<p>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.</p>	<p>El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo</p>
<p>Módulo 4. Operación a. Análisis de los procesos clave</p>	<p>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.</p>	<p>Se cuenta con un proceso con dos entradas y una misma salida</p>
<p>Módulo 4. Operación b. Solicitud de bienes y/o servicios</p>	<p>27 La instancia evaluada, aunque no alcanza a sistematizar todas las demandas, presenta una base</p>	<p>El Pp cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda</p>

	<p>de datos en excel que demuestra que el programa sistematiza información que le permite conocer la demanda de sus bienes y/o servicios</p>	
	<p>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.</p>	<p>Se encuentra documentados los tramos de los procesos relativos a recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes</p>
	<p>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.</p>	
<p>Módulo 4. Operación c. Selección de la población objetivo</p>	<p>30 El programa atiende a un derecho constitucional, por lo que no existen criterios ni procedimientos documentados para seleccionar a los beneficiarios.</p>	<p>El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados de la población potencial</p>
	<p>31 No existe como tal un procedimiento para la selección de los destinatarios de los servicios.</p>	

	<p>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.</p>	
<p>Módulo 4. Operación d. Entrega de bienes y/o servicios</p>	<p>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.</p>	<p>El Pp cuenta con un procedimiento para la entrega del servicio documentado</p>
	<p>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.</p>	<p>El Pp cuenta con un Manual de Procedimiento como mecanismo de verificación de la generación del servicio</p>
	<p>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</p>	

	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	
Módulo 4. Operación e. Mejora y simplificación regulatoria.	38 Los documentos normativos del Pp han tenido modificaciones, es decir, se han venido 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.	Utilización de luminarias inteligentes, diferenciando por tecnología (LED, telegestión, sensores, etc.)
Módulo 4. Operación 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.	Se desglosa y estiman los gastos para generar el servicio que ofrece
	40 El Pp cuenta con tres fuentes de financiamiento: ingresos propios (56.2%) Ramo 28 (46.8%) y FEFOM (1%).	
Módulo 4. Operación 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	El Pp cuenta con herramientas informáticas confiables y proporcionan información al personal operativo

	información de las aplicaciones o sistemas.	
Módulo 4. Operación 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 cuentas de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos.	El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas disponibles para la población
	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	El Pp ha sido evaluado por cuatro ocasiones.
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.	El Pp documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores
	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	Los resultados del Pp abonan a los indicadores del Instrumento de Seguimiento del Desempeño

	<p>actividad que se refiere al porcentaje en la sustitución de las luminarias de alumbrado público municipal, que reportó un avance del 28.38%.</p>	
	<p>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.</p>	<p>El Pp cuenta con una evaluación de impacto de 2018</p>
	<p>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 superiores son relevantes, es decir, proveen información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir.</p>	
	<p>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.</p>	
	<p>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</p>	

Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	
	2021	2024
Módulo 1. Diseño Diseño b) Análisis del problema público o necesidad	1 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 Programa.	El programa presupuestario no cuenta con un diagnóstico único, claro y vigente apegado a la MML.
	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.	El árbol de problemas presentado no cumple con la metodología de Marco Lógico
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.	
	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.	
Módulo 1. Diseño d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida	7 No se describen las poblaciones potencial, objetivo y atendida del Pp.	No existen lineamientos municipales con criterios de delimitación de la población objetivo.
	8 No se describe la población atendida	No cuenta con procesos normados en materia de sistematización para el seguimiento, control y depuración.
Módulo 1. Diseño 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.	El ISD no cuenta con el nombre del área administrativa que genera o publica la información y no especifican el año o periodo en que se emite el documento por lo q no coincide con la frecuencia de medición del indicador.

	<p>11 Los medios de verificación de los indicadores no cumplen con algunos de los criterios para un buen seguimiento del desempeño.</p>	
	<p>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%.</p>	
<p>Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados</p> <p>a. Instrumentos de planeación</p>		<p>El plan estratégico, no cuenta con los criterios necesarios para medir los avances en el logro de sus objetivos</p>
<p>Módulo 2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados</p> <p>b. Generación y uso de información del desempeño</p>	<p>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.</p>	<p>No existe algún documento que refiera a la población NO atendida</p>
	<p>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.</p>	

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"	
	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	Las UR no han atendido en el mediano y largo plazo los 21 ASM de evaluaciones de 2018, 2021 y 2023 del Pp.
	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.	
Módulo 3. Cobertura y Focalización	24 La estrategia de cobertura no cuenta con la identificación, descripción y cuantificación de la población potencial y objetivo.	No se considera el presupuesto a tres años que requiere el Pp para atender a su población objetivo.
	25 El Pp cuenta con mecanismos como el "Censo de Luminarias 2018" para identificar a su población objetivo.	No se identificaron mecanismos automatizados o georreferenciados para el análisis de cobertura territorial de luminarias.
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.	La vinculación entre ambos sujetos evaluados en cuanto a la realización del proceso no está documentada, ni sistematizada en la normatividad institucional
Módulo 4. Operación. 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.	No se identifican las características específicas de la población solicitante
	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	No se presenta evidencia del seguimiento realizado a la información de las comunidades no beneficiadas para su futura inclusión al Programa Anual de Obra Pública

	necesario para el mantenimiento y reparaciones.	
Módulo 4. Operación. c. Selección de la población objetivo		El Pp no cuenta con criterios de elegibilidad documentados de la población objetivo
		El Pp no cuenta con un procedimiento para la selección de los destinatarios
		No se cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios
Módulo 4. Operación. d. Entrega de bienes y/o servicios		Se cuenta con una llamada telefónica como medio de verificación del cumplimiento del servicio otorgado
		No se documentan los tiempos de inicio y entrega del servicio del Pp
Módulo 4. Operación. h). Transparencia y rendición de cuentas		El programa presupuestario no cuenta con mecanismos de participación ciudadana
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.	El PP cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida
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.	Las evaluaciones externas identificar hallazgos relacionados con el objetivo central, pero no se utilizan por los sujetos evaluados
	49 Se identifica una ciudadanía exigente con respecto a los servicios públicos, mostraron desinterés con respecto a la participación ciudadana en políticas públicas Los Recursos Humanos llegan a ser insuficientes para atender la	Los principales resultados del Pp están relacionados con el objetivo central de este.

	<p>demanda del mantenimiento del Alumbrado Público en el territorio municipal</p>	
	<p>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 construcción de una muestra para garantizar la validez y representatividad de los resultados.</p>	<p>La evaluación de Impacto del Pp de 2018 no cuenta con los criterios metodológicos del CONEVAL</p>
	<p>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</p>	

Anexo 16. Valoración Final del Pp

Nombre del Pp: 02020401 Alumbrado Publico
Modalidad: H00127
Dependencia/Entidad: Ayuntamiento de Toluca
Unidad Responsable: Dirección General de Servicios Públicos y Dirección General de Obra Pública
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2025



Módulo	Nivel promedio	Justificación
Diseño	3.3 33/10	El diseño del Pp es robusto, cuenta con una justificación teórica o empírica documentada, un objetivo único enfocado a la solución del problema. Sin embargo, le falta la aplicación de la MML, no tiene un diagnóstico, ni un "Árbol de Problemas" técnico que fortalezca su diseño, ejecución del Pp.
Planeación y orientación a resultados	3.3 20/6	El Pp cuenta con un instrumento de planeación estratégica (PbRM) adecuado normativamente, no obstante, no cuenta con un plan estratégico; no se da seguimiento a la población no atendida; hace falta fortalecer la estructura del programa más allá de lo operativo, mediante el análisis de la cobertura, focalización y equidad territorial. Se trata de evolucionar de un esquema centrado en la operación hacia un modelo de gestión pública que documente, con claridad y certeza, el valor público del Pp.
Cobertura y focalización	3.0 3/1	El Pp, si bien cuenta con una estrategia de cobertura documentada y con mecanismos para identificar a su población objetivo, no obstante, no 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. Tampoco se identificaron mecanismos automatizados o georreferenciados para el análisis de cobertura territorial o mapeo de luminarias.
Operación	2.9 32/11	El Pp cuenta con procesos claves para su operación y mecanismos de verificación de sus entradas y generación del servicio, no así de sus salidas, así mismo el sujeto evaluado denominado Dirección de Obra Pública no documenta los criterios de inclusión de las comunidades marginadas. No existe sistematización y documentación de la coordinación

		<p>de los sujetos evaluados en la normatividad institucional. No se identifican las características socioeconómicas básicas de la población demandante y de los beneficiados. No se da seguimiento a las comunidades no beneficiadas para su futura inclusión al Programa Anual de Obra Pública. No se documenta la simplificación de los tiempos de atención inicial al ciudadano para el comienzo de la oferta del servicio. El Pp no cuenta con criterios de elegibilidad, ni con procedimiento de selección documentados para la selección de su población objetivo.</p> <p>El PP también se encuentra fortalecido en materia regulatoria mejorando sus tiempos de atención (estas simplificaciones no las norman) y divulgando la información de manera oportuna la transparencia y rendición de cuentas, no obstante al incluir telegestión en las luminarias se abre oportunidades de mejora en cuanto a normatividad como las siguientes: la actualización del Bando Municipal y el Código Reglamentario Municipal de Toluca; modificación en los lineamientos de asignación presupuestaria; inclusión de indicadores de desempeño en los instrumentos de operación del Pp; ajustes en los procedimientos para el mantenimiento preventivo; la seguridad y protección de datos, entre otras. También en cuanto a gobierno abierto, en cuanto a la transparencia de recursos económicos el Pp esta fuerte, no obstante sería deseable la formalización de procesos de participación ciudadana y de mecanismos de divulgación inclusivos.</p>
Percepción de la población atendida	2.0 2/1	El Pp cuenta con instrumento de medición de la satisfacción del usuario ciudadano (población atendida), pero este no ha sido actualizado anualmente, ni tamizado con principios metodológicos que aseguren la validez, confiabilidad y representatividad, por lo que tampoco se ha institucionalizado su uso continuo o constante.
Medición de resultados	2.5 10/5	El Pp se encuentra alineado a su objetivo central y superior y documenta sus avances mediante la MIR, pero la unidad de medida del Fin de la MIR se encuentra desvinculada del indicador y las evaluaciones externas no se utilizan por los sujetos evaluados, se recomienda reestructurar la unidad de medida de la MIR y que se han utilizadas las evaluaciones externas en la toma de decisiones del Pp.
Valoración final	2.9 100/34	

Anexo 17. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación

Nombre de la evaluación	Consistencia y Resultados al Programa Presupuestario de Alumbrado Público, ejercicio enero-diciembre 2024
Nombre y clave del programa evaluado	Programa Presupuestario 02020401, denominado "Alumbrado Público"
Ramo	Programa Presupuestario 02020401, denominado "Alumbrado Público"
Unidad(es) Responsable(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Servicios Públicos. • Dirección General de Obra Pública
PAE de origen	Ejercicio enero-diciembre 2024
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2025
Tipo de evaluación	Evaluación de Consistencia y Resultados al Programa Presupuestario de Alumbrado Público, ejercicio enero-diciembre 2024.
Nombre de la instancia evaluadora	Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación del Ayuntamiento de Toluca.
Nombre del coordinador de la evaluación	M.A. y P.P. Efraín Ángeles Ruíz.

<p>Nombre de los principales colaboradores de la instancia evaluadora</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L. C. P. y A.P. Edgar Eduardo Escobar Rivera Supervisor de los procesos de Evaluación. • Lic. Cyntia Espinosa Vilchis. Supervisor de los procesos de Evaluación. • Contadora Ana Patricia Guzmán Sánchez Especialista Evaluador para atender el módulo 4 • Lic. Jaime Eduardo Villaseñor Caballero Especialista Evaluador para atender los módulos 4 y 5. • Dra. Teresita Domínguez Albiter. Especialista Evaluador para atender los módulos 2, 3, 4 y 6. • Lic. Alejandra Guadalupe Murguía Escamilla. Especialista Evaluador para atender el Módulo 1. • Lic. Ximena Hernández Galicia. Especialista Evaluador para atender los módulos 1 y 2.
<p>Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)</p>	<p>Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación del Ayuntamiento de Toluca.</p>
<p>Forma de contratación de la instancia evaluadora</p>	<p>NO APLICA PARA LA EL EJERCICIO 2025</p>
<p>Costo total de la evaluación con IVA incluido</p>	<p>NO APLICA PARA EL EJERCICIO 2025</p>
<p>Fuente de financiamiento</p>	<p>NO APLICA PARA EL EJERCICIO 2025</p>

Anexo 18. Fuentes de Información de la Evaluación

Documentos normativos e institucionales

- ALRECK, P. y R Settle, (1995), The survey research handbook, Irwin Professional Publishing, New York.
- RAJ, D., (1972), La estructura de las encuestas por muestreo, FCE México. <https://estudiosdemograficosyurbanos.colmex.mx/index.php/edu/article/view/480/473>
- Ayuntamiento de Toluca. (2025). Bando Municipal de Toluca 2024. Gaceta del Gobierno del Estado de México. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.toluca.gob.mx>
- Ayuntamiento de Toluca. (2024). Plan de Desarrollo Municipal de Toluca 2022–2024. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.toluca.gob.mx>
- Ayuntamiento de Toluca. (2025). Dirección General de Servicios Públicos. Manual de Procedimientos Dirección General de Servicios Públicos.
- Ayuntamiento de Toluca. (2025). Dirección General de Servicios Públicos. Manual de Organización Dirección General de Servicios Públicos.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2025). Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm>
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 4 de junio de 2025.
- Código Reglamentario Municipal de Toluca. Gaceta Municipal Especial del Ayuntamiento de Toluca. Volumen 19 Año 1.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (s. f.). Guía para la construcción de indicadores de monitoreo y evaluación. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.coneval.org.mx>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (s. f.). Términos de referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.coneval.org.mx>

- Comisión Nacional de Mejora Regulatoria. (s. f.). Guías y criterios de simplificación de trámites y mejora regulatoria. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.gob.mx/conamer>
- Diario Oficial de la Federación. Plan Nacional De Desarrollo 2019-2024. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019#gs.c.tab=0
- Gobierno del Estado de México. (2023). Plan de Desarrollo del Estado de México 2023–2029. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://edomex.gob.mx>
- Guía de Conceptos y Criterios para el Reporte del Ejercicio, Destino y Resultados de los Recursos Federales Transferidos. https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Capacitacion/Recursos/files/guia_criterios.pdf
- Guía para la Optimización, Estandarización y Mejora Continua de Procesos. Secretaría de la Función Pública. Febrero 2016.
- Informes del ejercicio trimestral del gasto, información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto, donde se desglosa la información del ejercicio presupuestal por programa, disponible en el siguiente enlace: <https://www2.toluca.gob.mx/informacion-fiscal-toluca/>
- Instituto Hacendario del Estado de México. (s. f.). Lineamientos para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados en el ámbito municipal. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://ihaem.edomex.gob.mx>
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios. (2025). Gaceta del Gobierno del Estado de México. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://legislacion.edomex.gob.mx>
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México. (2025). Gaceta del Gobierno del Estado de México. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://legislacion.edomex.gob.mx>
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. (2025). Gaceta del Gobierno del Estado de México. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://legislacion.edomex.gob.mx>

- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios. (s. f.). Diario Oficial de la Federación. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/ldfefm.htm>
- Ley General de Desarrollo Social. Diario Oficial de la Federación 16 de julio 2025. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGDS.pdf>
- Lineamientos del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social. Diario Oficial de la Federación. Acuerdo por el que se dan a conocer la fórmula, metodología, distribución y el calendario de las asignaciones por municipio que corresponden al fondo de aportaciones para la infraestructura social municipal y de las demarcaciones territoriales del distrito federal (FAISMUN) para el ejercicio fiscal 2024. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2024/enero/ene311/ene311a.pdf>
- Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2024. Gaceta del Gobierno del Estado de México Octubre 2023. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2023/noviembre/nov012/nov012a.pdf>
- Manual de Procedimientos. Ayuntamiento de Toluca. 2022-2024. Gaceta Municipal Especial 02 Septiembre 2024.
- Matriz de indicadores de riesgo con indicadores de riesgo para rendir cuenta de sus objetivos y resultados, misma que se encuentra publicada en IPOMEX, y en la página web del Ayuntamiento de Toluca, disponible en el siguiente enlace: <https://ipomex.org.mx/ipomex/#/info-fraccion/9/197/1>
- MIR. Ipomex. <https://ipomex.org.mx/ipomex/#/info-fraccion/32/197/12>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (s. f.). Lineamientos generales para la evaluación del desempeño (LGED). Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.gob.mx/shcp>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (s. f.). Manual para la implementación del Presupuesto basado en Resultados y el Sistema de Evaluación del Desempeño (PbR-SED). Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.gob.mx/shcp>

- Secretaría de Energía. (s. f.). Normas Oficiales Mexicanas (ENER) en materia de eficiencia energética aplicables al alumbrado exterior. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.dof.gob.mx/normas.php?codmateria=ENER>
- Presupuesto autorizado para el ejercicio 2024 por capítulo del Ayuntamiento publicado en IPOMEX, y en la página web del Ayuntamiento de Toluca, disponible en el siguiente enlace: <https://ipomex.org.mx/ipomex/#/info-fraccion/32/197/12>
- Presupuesto de Egresos Autorizado. Ipomex. <https://ipomex.org.mx/ipomex/#/info-fraccion/9/197/1>

Estadística y registros administrativos

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2023). Medición de la pobreza y rezago social. Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.coneval.org.mx>
- Censo de la Comisión Federal de Electricidad
- Censo de Luminarias de la Dirección General de Servicios Públicos 2023

Página Web

- Ayuntamiento de Toluca. <https://www2.toluca.gob.mx/informacion-fiscal-toluca/>
- Presupuesto de Egresos Autorizado. Ipomex. <https://ipomex.org.mx/ipomex/#/info-fraccion/9/197/1>
- https://docs.google.com/document/d/1OCbflFdC5iS2sv67aBcnfcFFVv3EfrTa/edit?usp=drive_link&oid=103949580672098494941&rtpof=true&sd=true

- <https://archive.org/details/surveyresearchha0000alre/page/n9/mode/1up>
- <https://estudiosdemograficosyurbanos.colmex.mx/index.php/edu/article/view/480/473>
- <https://archive.org/details/surveyresearchha0000alre/page/n9/mode/1up>

Otros

