

The logo of the Congreso del Estado de Nayarit is a circular emblem. It features a central shield with a red field containing a golden sunburst and a yellow field containing a golden quill. Below the shield is a blue base with a white scroll. The shield is flanked by green decorative elements. The entire emblem is set against a background of four colored quadrants: green, red, yellow, and blue. The words "CONGRESO DEL ESTADO DE NAYARIT" are written in a semi-circle at the top, and "NAYARIT ES PRIMERO" is written in a semi-circle at the bottom.

INFORME DEL RESULTADO DE LA FISCALIZACIÓN

ORGANISMO OPERADOR DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DEL MUNICIPIO DE BAHIA DE BANDERAS, NAYARIT.

CUENTA PÚBLICA 2008

ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR



## ÍNDICE

|                                                                                  | Págs |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| I. Título de la Auditoría.                                                       | 5    |
| II. Criterios de Selección.                                                      | 5    |
| III. Fundamento Legal.                                                           | 5    |
| IV. Antecedentes.                                                                | 5    |
| V. Objetivo.                                                                     | 6    |
| VI. Estados Financieros y Complementarios presentados por el Sujeto Fiscalizado. | 6    |
| VII. Alcance.                                                                    | 7    |
| VIII. Áreas Revisadas.                                                           | 7    |
| IX. Procedimientos de Auditoría Aplicados.                                       | 7    |
| X. Observaciones, comentarios de los Auditados y Acciones Promovidas.            |      |
| Resultado 1. Observación 1 AED.08.MO.20                                          | 8    |
| Resultado 2. Recomendación 1 AED.08.MO.20                                        | 10   |
| Resultado 3. Recomendación 1 AED.08.MO.20                                        | 10   |
| Resultado 4. Recomendación 1 AED.08.MO.20                                        | 11   |
| Resultado 5. Sin Observación                                                     | 12   |
| Resultado 6. Sin Observación                                                     | 12   |
| Resultado 7. Sin Observación                                                     | 12   |
| Resultado 8. Recomendación 1 AED.08.MO.20                                        | 13   |
| Resultado 9. Recomendación 1 AED.08.MO.20                                        | 13   |
| XI. Resumen de las Observaciones y Acciones Promovidas.                          | 15   |
| XII. Dictamen de la Auditoría                                                    | 15   |

## **Informe del Resultado de la Fiscalización de la Cuenta Pública 2008**

---

H. Congreso del Estado de Nayarit  
Órgano de Fiscalización Superior

**I. Título de la Auditoría.**

Auditoría de Evaluación del Desempeño a la Cuenta Pública 2008; Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas, Nayarit.

**II. Criterios de Selección.**

La determinación de fiscalizar al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Bahía de Banderas, se sustenta en el impacto que causa en la ciudadanía el transparentar el ejercicio del gasto público el monto representativo de los recursos ejercidos y en virtud de que el ente no había sido auditado en ejercicios anteriores.

**III. Fundamento Legal.**

La fiscalización se realizó con fundamento en los artículos 116, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 121, apartado A fracciones I, II, III y IV, de la Constitución Política del Estado de Nayarit; 7 fracciones I, II, III, IV, V, VI, IX y X; 11, fracciones I y XIV, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49 y 50 de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit.

**IV. Antecedentes.**

Mediante oficio OFS/AED/OB/637/2009 del 13 de abril de 2009, el Órgano de Fiscalización Superior, notificó al ciudadano Ing. Merced Venegas Parra, director general del organismo operador del sistema de agua potable y alcantarillado Bahía de Banderas; el inicio de la auditoría de evaluación del desempeño al ejercicio 2008, solicitándole el plan estratégico, programa operativo anual, informes de evaluación, así como información que se relaciona con las técnicas y procedimientos de evaluación del desempeño, los cuales fueron remitidos, mediante el oficio 0802 del año en curso y recibido en las instalaciones del Órgano de Fiscalización Superior el 08 de mayo de 2009.

Mediante oficio no. OFS/AG/AED/1397/2009 de fecha 28 de septiembre del 2009, se remitió el pliego de observaciones, al cual se le dio respuesta mediante oficio no. 1300, de fecha 16 de octubre de 2009 y recibido en nuestras oficinas el 19 de octubre del mismo año.

La información técnica y financiera que contienen la cuenta pública y documentación fiscalizada, así como plan estratégico, Indicadores, plan operativo anual, estructura orgánica es responsabilidad del director general del organismo operador del sistema de agua potable y alcantarillado de Bahía de Banderas; la responsabilidad del Órgano de Fiscalización Superior consistió en la evaluación del resultado, medir el impacto económico y social de los programas gubernamentales mediante indicadores de desempeño.

## Informe del Resultado de la Fiscalización de la Cuenta Pública 2008

H. Congreso del Estado de Nayarit  
Órgano de Fiscalización Superior

### V. Objetivo.

Determinar que las acciones realizadas con los recursos públicos, hayan alcanzado los objetivos sociales propuestos, con apego a la normatividad, con eficiencia, eficacia y economía de conformidad a los indicadores contenidos en los presupuestos de egresos, y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de eficacia, eficiencia y congruencia.

### VI. Estados Financieros y Complementarios presentados por el Sujeto Fiscalizado.

| Estado de Resultados 2008     |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| Ingresos                      | Pesos           |
| Agua Potable                  | 21,310,815.28   |
| Servicio de Alcantarillado    | 9,100,030.59    |
| Otros Ingresos por Operación  | 12,050,692.98   |
| Productos Financieros         | 562.87          |
| Otros Ingresos                | 410,068.57      |
| Total de Ingresos             | \$42,972,170.29 |
| Egresos                       |                 |
| Gastos de Administración      | 8,876,201.73    |
| Gastos de Operación           | 26,193,918.00   |
| Gastos Plantas de Tratamiento | 5,634,452.73    |
| Otros Gastos y Productos      | 13,567.06       |
| Gasto del IVA                 | 2,803,409.59    |
| Total de Egresos              | \$44,521,549.11 |
| Utilidad o (Pérdida)          | - 1,649,378.82  |

| Posición Financiera 2008       |              |
|--------------------------------|--------------|
| Activo                         | Pesos        |
| Caja                           | 15,000.00    |
| Bancos                         | 2,149,383.59 |
| Deudores Diversos              | 82,841.47    |
| Documentos por Cobrar          | 13,504.98    |
| Funcionarios y Empleados       | 4,845.40     |
| IVA Acreditable                | 1,893,098.89 |
| Anticipo a Proveedores         | 344,100.28   |
| Crédito al Salario             | 4,015.55     |
| Mobiliario y Equipo de Oficina | 297,731.34   |
| Equipo de Computo              | 487,771.02   |
| Equipo de Transporte           | 3,177,111.95 |
| Equipo de Comunicación         | 80,573.89    |
| Equipo de Trabajo              | 56,674.53    |
| Suma del Activo                | 8,606,652.89 |
| Pasivo                         |              |

**Auditoría al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Bahía de Banderas, Nayarit.**

H. Congreso del Estado de Nayarit  
Órgano de Fiscalización Superior

|                                    |               |
|------------------------------------|---------------|
| Proveedores                        | 322,255.38    |
| Acreedores Diversos                | 54,873.37     |
| Impuestos por Pagar                | 705,915.68    |
| Suma del Pasivo                    | 1,083,044.43  |
| Capital                            |               |
| Patrimonio                         | 4,452,649.42  |
| Resultado de Ejercicio Anteriores  | 4,470,337.86  |
| Utilidad o (Pérdida) del Ejercicio | -1,649,378.82 |
| Suma del Capital                   | 7,523,608.46  |
| Suma del Pasivo y Capital          | 8,606,652.89  |

**VII. Alcance.**

100% de la inversión autorizada y ejercida.

**VIII. Áreas Revisadas.**

1. Dirección del Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Bahía de Banderas, Nayarit.
2. Dirección administrativa.

**IX. Procedimientos de Auditoría Aplicados.**

1. Verificar la existencia del Plan Estratégico y su alineación con el Plan municipal de Desarrollo, asimismo si en su formulación participo el personal directivo para determinar la misión y visión del ente fiscalizado y si se difundió con claridad su propósito.
2. Verificar si se tienen definidos por escrito los valores institucionales, si se tienen identificados las fortalezas y debilidades de la institución, así como la vinculación de las líneas estratégicas de acción con el cumplimiento de la misión y visión a través de indicadores.
3. Comprobar que el Programa Operativo Anual se relacione con el Presupuesto de Egresos e Ingresos y que presente los objetivos, metas, responsables, fechas de inicio y terminación, así como la identificación de los avances por programa.
4. Verificar los procesos institucionales y si tiene definido su objetivo, alcance, áreas de aplicación, diagramas de flujo y políticas de operación.
5. Verificar el control financiero para determinar si el sistema contable brinda información ordenada y suficiente para la toma de decisiones oportunas.

## Informe del Resultado de la Fiscalización de la Cuenta Pública 2008

H. Congreso del Estado de Nayarit  
Órgano de Fiscalización Superior

6. Verificar si la Institución cuenta con controles internos adecuados para las operaciones bancarias, de inventarios, compras, gastos y el cumplimiento oportuno de las obligaciones ante el IMSS, Infonavit, SAR, ISSSTE.
7. Verificar las funciones de Tesorería con respecto al uso de excedente de efectivo, conciliaciones bancarias y su revisión, además de identificar los procesos del gasto operación, determinando su origen y naturaleza, formas de pago, control presupuestal y sus desviaciones con respecto al gasto real.
8. Analizar el control de avances verificando la periodicidad de entrega de información en cumplimiento a lo establecido en el reglamento interno, la relación de lo logrado contra lo programado y las medidas preventivas y correctivas tomadas al respecto.
9. Evaluar el Desempeño, verificar el grado de cumplimiento de los indicadores establecidos para cada objetivo y el grado en que impactaron en la satisfacción del ciudadano, asimismo identificar la posición de la institución en base a los resultados de los indicadores respecto a la media nacional.

### IX. Observaciones, comentarios de los Auditados y Acciones Promovidas.

#### Resultado 1. Observación 1.AED.08.MO.20

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas no presenta evidencia de haber formulado un Plan Estratégico, en base a esto no fue posible verificar que sus objetivos estén alineados al Plan Municipal de Desarrollo.

Lo anterior, incumple con lo dispuesto por los artículos 1º fracciones, I y IV, 2º 3º; fracción II, 54, fracción I y 57 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos de Estado de Nayarit; 46, fracción X, de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado; 237 de la Ley Municipal para el Estado de Nayarit y 31 fracción II de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit.

El Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en el artículo 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; formular un Plan a Mediano Plazo (Plan Estratégico) que permita definir con claridad la visión del organismo y las estrategias a seguir para cumplir con su Misión de manera eficiente y eficaz.

#### Argumento del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas, presenta el siguiente cuadro:

«

|                                                    |                                                                                         |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Plan Municipal de Bahía de Banderas Nayarit</i> | <i>Poa de Oromapas por 2008</i>                                                         |
| <i>Reposición de tomas domiciliarias.</i>          | <i>Sustitución de tomas domiciliarias que se encuentren en mas estado en diferentes</i> |

**Auditoría al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Bahía de Banderas, Nayarit.**

H. Congreso del Estado de Nayarit  
Órgano de Fiscalización Superior

|                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             | <i>localidades</i>                                                                                                                   |
| <i>Reposición en líneas en mal estado</i>                                                                                                                                                                                                   | <i>Sustitución de líneas de Alcantarillado y Saneamiento que se encuentran en mal estado en diferentes localidades</i>               |
| <i>Aplicaciones para eliminar extensiones</i>                                                                                                                                                                                               | <i>Ampliación de red de Agua Potable y Alcantarillado</i>                                                                            |
| <i>Rehabilitación de Cárcamos y Equipamientos de Fuentes nuevas donde ya se han tenido problemas, rehabilitación de tanque de regulación y almacenamiento, Sectorización de localidades con problemas de sobrepresiones y sin presiones</i> | <i>Rehabilitación, Mantenimiento y Equipamiento de Plantas de Tratamientos, Cárcamos, Pozos de Agua y Fuentes de Abastecimiento.</i> |
| <i>Implementar la instalación de medidores en tomas Comerciales e Industriales</i>                                                                                                                                                          | <i>Instalación de Medidores Comerciales y industriales</i>                                                                           |
| <i>Implementar la instalación de medidores en tomas domésticas</i>                                                                                                                                                                          | <i>Instalación de Micro Medidores en tomas domesticas.</i>                                                                           |
| <i>Rehabilitación de Oficinas Centrales y foráneas de cobro</i>                                                                                                                                                                             | <i>Construcción y Rehabilitación de oficinas de cobranzas foráneas</i>                                                               |
| <i>Complementar el Parque vehicular del Organismo</i>                                                                                                                                                                                       | <i>Adquisición de Equipo de Transporte y Camión Pipa</i>                                                                             |
| <i>Complementar la Herramienta y Equipo de trabajo</i>                                                                                                                                                                                      | <i>Adquisición de Herramienta de trabajo.</i>                                                                                        |

*Más sin embargo, además de las estrategias anteriores se proyecta realizar las acciones que se mencionan en el POA Anual 2008.»*

**Determinación del OFS: Observación No Solventada.**

Del análisis de la información y documentación presentada por el sujeto Fiscalizado, se determina que la observación subsiste, toda vez que no demuestra la participación del personal en su elaboración y su difusión.

**Acción promovida:**

El órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en los artículos 121 apartado A fracción I de la Constitución Política del Estado de Nayarit, y 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; formular un Plan a Mediano Plazo (Plan Estratégico) que permita definir con claridad la visión del organismo y las estrategias a seguir para cumplir con su Misión de manera eficiente y eficaz.

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas informará al Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit sobre los resultados de su gestión.

### Resultado 2. Recomendación 1. AED.08.MO.20

No existe evidencia de que tengan definidos por escrito los valores institucionales, los objetivos y sus líneas estratégicas de acción, así mismo, no se tienen identificadas las fortalezas y debilidades de la institución así como no contar con indicadores.

El Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en el artículo 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que dentro del Plan Estratégico se fijen objetivos cuantificados y se determinen los indicadores de desempeño que permita evaluar los resultados de la administración, así como su impacto en la comunidad, además se identifiquen sus fortalezas y debilidades, y se definan los valores institucionales.

### Argumento del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

*«En relación a la recomendación 2 AED.08.MO.20, se anexa un CD, donde se aprecia, los indicadores de Gestión por 2008; así como la Misión, Visión y Valores, los objetivos y las estrategias de acción de este Organismo Operador de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Bahía de Banderas, Nayarit. CD: Solventación de OROMAPAS 2008»*

### Determinación del OFS: Recomendación No Atendida.

Del análisis de la información y documentación presentada por el sujeto Fiscalizado, se determina que la recomendación subsiste, toda vez que no demuestran las fortalezas y debilidades del organismo y contar con indicadores para cada objetivo estratégico.

### Acción promovida:

El órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en los artículos 121 apartado A fracción I de la Constitución Política del Estado de Nayarit, y 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que dentro del Plan Estratégico se fijen objetivos cuantificados y se determinen los indicadores de desempeño que permita evaluar los resultados de la administración, así como su impacto en la comunidad, además se identifiquen sus fortalezas y debilidades, y se definan los valores institucionales.

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas informará al Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit sobre los resultados de su gestión.

### Resultado 3. Recomendación 1. AED.08.MO.20

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas presentó los presupuestos de Ingresos y Egresos, pero no se encontraron evidencias del Programa Operativo Anual vinculado con su presupuestos por Programas, con una definición clara de las metas a alcanzar en cada uno de los programas, así como los recursos materiales, humanos y financieros que se requieren por cada uno de ellos.

El Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en el artículo 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que se formule el programa operativo anual vinculado al presupuesto, donde se defina con claridad las metas a lograr y los recursos requeridos para asegurar su cumplimiento con eficacia, eficiencia y economía.

**Argumento del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.**

*«En relación a la observación anterior se anexa al presente un CD, donde se observa el Programa Operativo Anual vinculado con el presupuesto de Egresos 2008 publicado en el periódico oficial del 01 de Diciembre de 2007. »*

**Determinación del OFS: Recomendación No Atendida.**

Del análisis de la información y documentación presentada por el sujeto Fiscalizado, se determina que la recomendación subsiste, toda vez que la información presentada como «Programa Operativo Anual 2008» no demuestra la vinculación con el presupuesto, en cuanto a que refleje los costos, recursos humanos, materiales y tecnológicos.

**Acción promovida:**

El órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en los artículos 121 apartado A fracción I de la Constitución Política del Estado de Nayarit, y 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que se formule el programa operativo anual vinculado al presupuesto, donde se defina con claridad las metas a lograr y los recursos requeridos para asegurar su cumplimiento con eficacia, eficiencia y economía.

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas informará al Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit sobre los resultados de su gestión.

**Resultado 4. Recomendación 1. AED.08.MO.20**

Se verificaron los procesos institucionales principales, y se encontró que no cuentan con Manuales de Procedimientos que les permitan estandarizar las acciones y asegurar una buena calidad en la prestación de los servicios, se cuenta con un Manual de Organización incompleto, ya que solo se definen las principales funciones de cada uno de los puestos, dicho Manual de Organización no cuenta con la definición de perfiles de puestos requisito fundamental para poder contar con personal eficiente en cada una de las áreas. No se encontraron evidencias de la existencia de un proceso de evaluación del desempeño del personal.

El Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en el artículo 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que se elabore un manual para todos los principales procedimientos de la dependencia, se complemente el

Manual de Organización con que cuentan actualmente y se implemente un sistema de evaluación del desempeño del personal.

### Argumento del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

*«En relación a esta recomendación este Organismo Operador proporciona en un CD de los perfiles de puesto de personal con el propósito de contar con el personal calificado para cada una de las áreas de este Organismo, manifestando que el Manual de Organización se está complementando y el de Procedimientos está en proceso de elaboración.»*

### Determinación del OFS: Recomendación No Atendida.

Del análisis de la información y documentación presentada por el sujeto Fiscalizado, se determina que la recomendación subsiste, toda vez que la información presentada como «Perfiles de Puestos de Personal» no demuestra lo referente a los procesos principales del organismo.

### Acción promovida:

El órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en los artículos 121 apartado A fracción I de la Constitución Política del Estado de Nayarit, y 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que se elabore un manual para todos los principales procedimientos de la dependencia, se complemente el Manual de Organización con que cuentan actualmente y se implemente un sistema de evaluación del desempeño del personal.

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas informará al Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit sobre los resultados de su gestión.

### Resultado 5. Sin Observación

Se comprobó que se cuenta con los sistemas electrónicos para el registro de operaciones financieras, y que el sistema contable brinda información suficiente, se pudo constatar que se cuenta con la contabilidad ordenada en su totalidad y que los registros se realizan de manera inmediata. En cumplimiento de los Principios Básicos de Contabilidad Gubernamental.

### Resultado 6. Sin Observación

Se pudo comprobar que la dependencia cuenta con controles internos, para el registro de las operaciones bancarias, de inventarios, compras y gastos.

### Resultado 7. Sin Observación

Se verificaron las funciones de Tesorería, dicha área realiza conciliaciones bancarias y su revisión, además se identificaron los procesos del gasto operación, determinando su origen y naturaleza, formas de pago, control presupuestal y sus desviaciones con respecto al gasto real. Se pudo constatar el funcionamiento de la facturación y control de la cobranza por medios electrónicos.

**Resultado 8. Recomendación 1. AED.08.MO.20**

La presentación de informes por parte del Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado se realizan a la Junta de Gobierno, de acuerdo al reglamento interno, pero no hay evidencia que en base a los resultados se tomen medidas preventivas y correctivas, no existe información de que se haya efectuado un análisis de lo programado contra lo realizado, además no cuentan con indicadores de desempeño.

El Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en el artículo 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que se implemente un sistema de seguimiento sobre el cumplimiento de las metas programadas, y con base en los informes presentados a la Junta Directiva, se tomen medidas preventivas y correctivas, se incorpore a los informes, un comparativo de lo realizado contra lo programado y presupuestado en todas las áreas sustantivas del Organismo Operador.

**Argumento del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.**

*«En relación a esta Recomendación este Organismo Operador se procederá a implementar un sistema de seguimiento sobre el cumplimiento de las metas programadas.»*

**Determinación del OFS: Recomendación No Atendida.**

Del análisis de la información y documentación presentada por el sujeto Fiscalizado, se determina que la recomendación subsiste, toda vez que la información presentada demuestra la inexistencia de un programa de presentación de informes con el análisis de lo logrado contra lo programado.

**Acción promovida:**

El órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en los artículos 121 apartado A fracción I de la Constitución Política del Estado de Nayarit, y 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que se implemente un sistema de seguimiento sobre el cumplimiento de las metas programadas, y con base en los informes presentados a la Junta Directiva, se tomen medidas preventivas y correctivas, se incorpore a los informes, un comparativo de lo realizado contra lo programado y presupuestado en todas las áreas sustantivas del Organismo Operador.

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas informará al Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit sobre los resultados de su gestión.

**Resultado 9. Recomendación 1. AED.08.MO.20**

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del municipio de Bahía de Banderas, no cuenta con indicadores que nos permitan valorar el grado de cumplimiento y satisfacción por el servicio público prestado, y poder establecer la mejora continua de las acciones del Organismo,

así mismo no se tienen elementos suficientes para establecer el lugar que ocupa en el promedio nacional de los indicadores más importantes.

El Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en el artículo 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que se implemente un sistema para poder determinar la percepción de la ciudadanía de los niveles de calidad del servicio que se oferta, así como reiterar la implementación de un sistema de indicadores de desempeño que nos permita poder medir el grado de eficacia, eficiencia, economía y transparencia con que se administra al Organismo Operador.

### Argumento del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

*«En atención a esta recomendación se informa que en nuestra página de transparencia se cuenta con un programa de calificación abierto a la ciudadanía con respecto a la calidad del servicio que presta este organismo operador, además a partir del mes de noviembre del presente año se implementa el CALL CENTER las 24 horas del día en las oficinas centrales a efecto de que la ciudadanía reporte cualquier fuga o problemática que se presente en relación a los servicios que se presentan, mismos reportes quedaran registrados desde su inicio hasta su atención final en el sistema comercial denominado Sumper Unus, se anexa soporte documental del anticipo para la adquisición del software.»*

### Determinación del OFS: Recomendación No Atendida.

Del análisis de la información y documentación presentada por el sujeto Fiscalizado, se determina que la recomendación subsiste, toda vez que la información presentada demuestra la inexistencia de un sistema de indicadores que permita evaluar el desempeño de sus acciones.

### Acción promovida:

El órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, con fundamento en los artículos 121 apartado A fracción I de la Constitución Política del Estado de Nayarit, y 50 fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit, recomienda al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas; que se implemente un sistema de seguimiento sobre el cumplimiento de las metas programadas, y con base en los informes presentados a la Junta Directiva, se tomen medidas preventivas y correctivas, se incorpore a los informes, un comparativo de lo realizado contra lo programado y presupuestado en todas las áreas sustantivas del Organismo Operador.

El Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas informará al Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit sobre los resultados de su gestión.

**X. Resumen de las Observaciones y Acciones Promovidas.**

El resultado de las observaciones determinadas por éste ente fiscalizador, una vez concluido el proceso de revisión, y analizados los argumentos de solventación que sobre las mismas presentó el sujeto fiscalizado, así como las recomendaciones emitidas al mismo, se muestran en el cuadro siguiente:

| Tipo de observación      | Observaciones |             |               | Acciones promovidas |
|--------------------------|---------------|-------------|---------------|---------------------|
|                          | Total         | Solventadas | Sin solventar | Recomendaciones     |
| Evaluación del Desempeño | 1             | 0           | 1             | 6                   |
| Total                    | 1             | 0           | 1             | 6                   |

**XII. Dictamen de la Auditoría.**

Con motivo de la Auditoría de Evaluación del Desempeño practicada al Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas, cuyo objetivo consistió en determinar que las acciones realizadas con los recursos públicos, hayan alcanzado los objetivos sociales propuestos, con apego a la normatividad, con eficiencia, eficacia y economía de conformidad a los indicadores contenidos en los presupuestos de egresos, y evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales en términos de eficacia, eficiencia y congruencia, de conformidad con lo establecido en la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit y demás disposiciones legales aplicables, se determinó fiscalizar un monto de \$44'521,549.11 (cuarenta y cuatro millones quinientos veintiún mil quinientos cuarenta y nueve pesos 11/100 moneda nacional), que representa el 100.00% de la inversión autorizada y ejercida, reportada en la cuenta pública 2008.

El trabajo se desarrolló de conformidad con las normas y guías para la fiscalización superior que se consideraron aplicables a las circunstancias, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y desarrollada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que lo revisado, se realizó de acuerdo con el objetivo y alcance de la auditoría, y se apoyó en la aplicación de pruebas selectivas y procedimientos de auditoría que se estimaron necesarios. Por lo anterior, se considera que la auditoría efectuada proporciona una base razonable para sustentar la siguiente opinión:

El Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit considera que, en términos generales y respecto de la muestra antes señalada, el Organismo Operador del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Bahía de Banderas, cumplió con las disposiciones normativas aplicables a la planeación, ejecución y control de las operaciones, excepto por los resultados con observación y las recomendaciones que se precisan en el apartado correspondiente de este informe, mismas que se emiten para corrección de las deficiencias encontradas que se refieren a deficiencias importantes en el proceso de planeación, los objetivos carecen de metas en cuanto a productos finales y por lo tanto no se puede medir, falta de correlación entre objetivos globales y metas específicas, no cuentan con un programa operativo anual que tenga responsables de cada una de las acciones y con

## **Informe del Resultado de la Fiscalización de la Cuenta Pública 2008**

---

H. Congreso del Estado de Nayarit  
Órgano de Fiscalización Superior

indicadores que nos permita la medición de su desempeño, además existe una total desvinculación del presupuesto con los programas.