

INFORME DEL RESULTADO

SISTEMA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE COMPOSTELA, NAYARIT



**Fiscalización Superior de la Cuenta Pública correspondiente
al Ejercicio Fiscal 2007.**

ÍNDICE	Págs.
I. Título de la Auditoría.	3
II. Criterios de Selección.	3
III. Fundamento Legal.	3
IV. Antecedentes.	3
V. Objetivo.	4
VI. Estados Financieros y Complementarios presentados por el Sujeto Fiscalizado.	5
a) Estado de Resultados.	5
VII. Alcance.	6
a) Universo seleccionado.	6
b) Muestra auditada.	6
VIII. Áreas revisadas.	7
IX. Procedimientos de auditoría.	7
X. Observaciones y recomendaciones.	9
Gestión Financiera.	
Resultado 1. Observación 1	9
Resultado 2. Observación 1	10
Resultado 3. Observación 1	11
Resultado 4. Observación 3	12
Resultado 5. Observación 1	14
Resultado 6. Observación 1	14
Evaluación del Desempeño.	
Resultado 7. Observación 1	16
Resultado 8. Observación 1	17
Resultado 9. Observación 1	18
Resultado 10. Observación 1	18
Resultado 11. Observación 1	18
Resultado 12. Observación 1	19
Resultado 13. Observación 1	19
Resultado 14. Sin Observación	21
Resultado 15. Sin Observación	21
Resultado 16. Sin Observación	21
Resultado 17. Sin Observación	22
XI. Cuantificación Monetaria de las Observaciones	25
XII. Resumen de las Observaciones y Recomendaciones	25

Informe del Resultado de la Fiscalización a la Cuenta Pública 2007

H. Congreso del Estado de Nayarit
Órgano de Fiscalización Superior

I. Título de la Auditoría.

Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Compostela Nayarit.

Clave de auditoría
07. MO.04

II. Criterios de Selección.

La determinación de fiscalizar al Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Compostela Nayarit; fue tomada por acuerdo del Consejo Consultivo del Órgano de Fiscalización Superior, por el impacto que causa en la ciudadanía el transparentar el ejercicio del gasto público y con el propósito de conservar la **imparcialidad**, al fiscalizar los veinte Ayuntamientos del Estado.

III. Fundamento Legal.

La fiscalización se realizó con fundamento en los artículos 121 fracciones I y VII 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.

Gestión Financiera.

La fiscalización dio inicio, una vez que el Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento; presentó en ésta institución la Cuenta Pública del ejercicio 2007, los trabajos se realizaron bajo la modalidad de revisión de gabinete, mediante el análisis de la información y documentación solicitada mediante oficio OFS/AGFM/688/2008.

En cumplimiento a las disposiciones establecidas en el artículo 50 de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado, se remitió mediante oficio OFS/AGF-MUN/MO04/1865/2008 del 24 de septiembre del 2008, el Pliego de Observaciones derivado de la revisión a la Cuenta Pública presentada por el Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Compostela, Nayarit; por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2007, mismo que fue recibido por el organismo el 29 de septiembre de 2008.

Mediante oficio número 19 del 16 de octubre de 2008, el organismo dio respuesta al Pliego de Observaciones, el cual fue recibido el 21 de octubre del mismo año.

Evaluación del Desempeño.

Mediante oficio OFS/AED/OP/630/2008 del 20 de mayo de 2008, el Órgano de Fiscalización Superior (OFS), notificó al ciudadano Rafael de León Hernández, Director General del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Compostela, Nayarit; el inicio de la auditoría de Evaluación al Desempeño ejecutada durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del ejercicio 2007, solicitándole la Cuenta Pública 2007, así como información que se relaciona con las técnicas y procedimientos de Evaluación al Desempeño, los cuales fueron remitidos, mediante el oficio No. 215 y recibido en las instalaciones del OFS el 04 de junio del 2008.

Con fecha 9 de junio, se le comunica al ciudadano Rafael de León Hernández, Director General del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Compostela, Nayarit; con oficio número OFS/AED/SIAPA/895/2008 la práctica de visita de inspección con el objetivo de allegar a este Órgano de Fiscalización Superior, elementos suficientes para determinar la eficiencia, eficacia y economía en el ejercicio de los recursos públicos, levantándose al efecto el acta circunstanciada de visita domiciliaria correspondiente, con fecha 19 de junio del año en curso.

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 Organismo Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela; la responsabilidad del órgano fiscalizador consistió en la evaluación del resultado, medir el impacto económico y social de los programas gubernamentales mediante indicadores de desempeño.

Derivado de la auditoría realizada y en cumplimiento a las disposiciones establecidas en el artículo 50, fracción tercera último párrafo, de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado, mediante oficio OFS/AED-MUN/MC04/1932/2008, de fecha 26 de septiembre de 2008 dirigido al licenciado Héctor López Santiago, Presidente Municipal del H.XXXIV Ayuntamiento de Compostela, Nayarit, recibido el 29 de septiembre de 2008, se remitió el Pliego de Observaciones derivadas de la auditoría de desempeño practicada la Cuenta Pública del Ejercicio 2007.

V. Objetivo.

Gestión Financiera.

Auditar la Cuenta Pública del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento correspondiente al ejercicio 2007, de conformidad con la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit y demás disposiciones legales aplicables. En el desarrollo de los trabajos se observó lo dispuesto en las normas de auditoría contempladas en el Manual General de Auditoría del Órgano de Fiscalización Superior del Estado.

Evaluación del Desempeño.

Dar cumplimiento a lo que establece la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit en su artículo 3°, fracción XXI, en relación a la "Auditoría del Desempeño que a la letra dice: *"Es la fiscalización que tiene por objeto determinar que las acciones, en el ejercicio de los recursos públicos, de los sujetos de fiscalización se 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 como lo señala el Manual de Auditoría del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Nayarit".

VI. Estados Financieros y Complementarios presentados por el Sujeto Fiscalizado.*a) Estado de Resultados*

Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Compostela, Nayarit	
Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre de 2007	
	\$
1.- Ingresos	
Ingreso por Uso Domestico	4,010,767.67
Uso Comercial	265,281.88
Otros Ingresos	46,528.40
Total de Ingresos	4,322,577.95
2.- Egresos	
Refacciones y Materiales Utilizados	145,687.25
Mano de Obra Agua Potable	1,631,561.78
Mano de Obra Alcantarillado Sanitario	12,417.99
Reparación Equipo de Bombeo	53,413.28
Mantenimiento de Equipo de Transporte	91,237.76
Consumo de Energía Eléctrica Operación	1,551,434.42
Programa de Agua Limpia y Monitoreo	116,783.19
Gastos Generales de Administración	2,174,029.81
Total de Egresos	5,776,566.68
3.- Resultado 1-2	
Utilidad (o Perdida)	1,453,987.53

VII. Alcance.**Gestión Financiera.***a) Universo Seleccionado*

Rubro	Saldo – monto recaudado y/o ejercido \$	Monto a fiscalizar \$	Representatividad %
Ingresos	4,322,577.95	1,279,166.46	0.30
Egresos	5,776,566.68	3,153,706.70	0.55

*b) Muestra Auditada***Ingresos**

Tomando en consideración la representatividad de montos recaudados a nivel concepto en el rubro de ingresos se fiscalizó un total de \$1,279,166.46 (un millón doscientos setenta y nueve mil ciento sesenta y seis pesos 46/100 moneda nacional) que representa el 29.59% del total recaudado de las cuentas que fueron seleccionadas como muestra a fiscalizar, las cuales se enlistan a continuación:

Cuenta	Monto recaudado \$	Monto de la muestra a fiscalizar \$	Alcance sobre la cuenta %
Ingreso por Uso Domestico	4,010,767.67	1,117,345.70	27.85
Uso Comercial	265,281.88	136,682.36	51.52
Otros Ingresos	46,528.40	25,138.40	54.02
Total	4,322,577.95	1,279,166.46	29.59

Tomando en consideración la representatividad de montos ejercidos a nivel de partida en el rubro de egresos se fiscalizó un total de \$3,153,706.70 (tres millones ciento cincuenta y tres mil setecientos seis pesos 70/100 moneda nacional) que representa el 54.59% del total ejercido de las partidas que fueron seleccionadas como muestra a fiscalizar, las cuales se enlistan a continuación:

Partida	Monto ejercido \$	Monto de la muestra a fiscalizar \$	Alcance sobre la partida %
Refacciones y Materiales Utilizados	145,687.25	70,580.42	48.44
Mano de Obra Agua Potable	1,631,561.78	939,805.44	57.60
Mano de Obra Alcantarillado Sanitario	12,417.99	6,707.74	54.01
Reparación Equipo de Bombeo	53,413.28	2,267.20	4.24
Mantenimiento de Equipo de Transporte	91,237.76	31,973.77	35.04
Consumo de Energía Eléctrica Operación	1,551,434.42	911,172.11	58.73
Programa de Agua Limpia y Monitoreo	116,783.19	63,536.00	54.40
Gastos Generales de Administración	2,174,029.81	1,127,664.02	51.86
Total	5,776,566.68	3,153,706.70	54.59

VIII. Áreas Revisadas.

El área revisada durante la fiscalización fue la dirección general del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Compostela, Nayarit.

IX. Procedimientos de Auditoría.

Gestión Financiera.

1. Comprobar que se tienen definidos e implementados los mecanismos y actividades de control interno suficientes para asegurar el buen desempeño de la actividad institucional, evaluar el sistema de registro y control de la información financiera, programática, presupuestal, contable y operativa, generada en la gestión de los recursos asignados; y la calidad, oportunidad, suficiencia y consistencia de la información y documentación generada. Verificar que existan manuales de organización, de procedimientos, normas y lineamientos que orienten y regulen el desarrollo de las actividades de competencia.
2. Analizar la integración de los saldos de las cuentas de balance más representativas, para confirmar que las operaciones fueron registradas contablemente y reflejadas en estados financieros de conformidad con los Principios Básicos de Contabilidad Gubernamental, que los derechos y obligaciones se adquieren y se encuentran documentados conforme a lo dispuesto en el Presupuesto de Egresos, normatividad y lineamientos aplicables.
3. Verificar que los ingresos reportados por los distintos conceptos de cobro, se ajustan a los montos y tarifas aprobadas en la Ley de Ingresos para el ejercicio vigente, que se encuentran registrados correcta y oportunamente, de acuerdo con los Principios Básicos de Contabilidad Gubernamental, que existe la debida comprobación y que los procesos de descuento y/o condonación cumplen con las disposiciones normativas aplicables en materia.
4. Comprobar que los gastos realizados se registran contable y presupuestalmente, atendiendo lo dispuesto por los Principios Básicos de Contabilidad Gubernamental, que se afectan las partidas conforme a catálogos clasificadores, que se encuentran debidamente justificados y comprobados conforme a lo dispuesto por la Ley del Órgano de Fiscalización Superior de Nayarit, Código Fiscal de la Federación, lineamientos y disposiciones legales aplicables en la materia.
5. Comprobar que el ejercicio del gasto se ajustó a los montos aprobados en el Presupuesto de Egresos vigente, y que las ampliaciones y modificaciones presupuestales fueron aprobadas por las instancias competentes, de conformidad con las disposiciones legales.

6. Verificar que los procedimientos de adjudicación para las adquisiciones y contrataciones de servicios, se ajustaron a las disposiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Almacenes del Estado de Nayarit, y el Decreto emitido por el Congreso Local; que se cumple con las condiciones establecidas en los contratos; que los expedientes se encuentran debidamente integrados; que se realizó su registro contable y la afectación del patrimonio; que se elaboraron resguardos y se actualizaron los inventarios.

Evaluación del Desempeño.

7. 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.
8. Verificar si se tienen definido 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.
9. Comprobar que el Programa Operativo Anual se relacione con el Presupuesto de Egreso e Ingresos y que presente los objetivos, metas, responsables, fechas de inicio y terminación, así como la identificación de los avances por programa.
10. Verificar su decreto de creación o acta constitutiva, reglamento interno, asimismo si su organigrama y estructura organizativa es congruente con los objetivos de la Institución.
11. Verificar los procesos institucionales y si tiene definido su objetivo, alcance, áreas de aplicación, diagramas de flujo y políticas de operación.
12. Verificar el control financiero para determinar si el sistema contable brinda información ordenada y al corriente para la toma de decisiones oportunas.
13. Elaborar, con información proporcionada por la institución indicadores de Liquidez, de Recaudación, de Deuda, de Administración Presupuestaria y de Inversión.
14. 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.
15. 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.

16. 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.
17. 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.

X. Observaciones y Recomendaciones.

Gestión Financiera.

Resultado 1. Observación 1

El Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Compostela, Nayarit; no cuenta con un Clasificador por Objeto del Gasto, incumplió lo establecido en los artículos 26, fracciones I y IV de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit; 3, fracción XX, de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado, referente al Principio Básico de Contabilidad Gubernamental, denominado Consistencia; y 203 de la Ley Municipal para el Estado de Nayarit.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«clasificador por objeto del gasto, el artículo en mención y las fracciones a que se refieren, habla de las facultades de dominio de la junta de gobierno así como determinar las normas y criterios, conforme a las cuales deberán prestar los servicios de agua potable y alcantarillado entre otros servicios, los organismos operadores, así como el 3, fracción XX, de la ley del órgano de fiscalización superior del estado que habla de los principios básicos de contabilidad gubernamental reconocemos que nos hizo falta documentarnos en ese sentido para poder implementar los mecanismos de control que se indican, además tenemos bastante tiempo de trabajar en el ayuntamiento y que recordemos a los organismos descentralizados no se habían auditado de esta manera, siempre se elaboraron estados de origen y aplicación de recursos y conciliaciones bancarias, como se hizo mención por la falta de comunicación se llevaron a cabo tres o cuatro juntas de gobierno en todo el periodo, la primera para dar el nombramiento al director, la segunda para aprobar las tarifas de cobro de los servicios en el segundo año, la tercera para aprobar el reglamento interno y un problema del siapa de las varas, ya en este año, como se observa se debe tener una comunicación continua para poder implementar todos los mecanismos de control, desgraciadamente el presidente municipal en turno nunca tenía tiempo, para el próximo año trataremos de implementar todos esos mecanismos de control que nos indican las diferentes leyes y reglamentos y de acuerdo a los principios básicos de contabilidad gubernamental. »

Determinación del OFS: Observación No Solventada.

La observación subsiste en virtud de que los argumentos que enviaron no desvirtúan lo observado, ya que los argumentos presentados sólo demuestran que no cuenta con el clasificador de gasto.

Clave de Observación.

07. MO.04.01.01.

Acción Promovida:

Como consecuencia del resultado antes señalado, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, fracciones I y IV, 2, 3 fracción II, 54, fracción I y 57 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Nayarit; 46, fracción X, de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado; y 237 de la Ley Municipal para el Estado de Nayarit; 26, fracciones I y IV de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit; se acordó dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa, señalándose como presuntos responsables al Presidente de la Junta de Gobierno, Síndico Municipal, representante de la Comisión Estatal del Agua Potable y Alcantarillado, representante del gobierno del estado, representante de la Comisión Nacional del Agua; y el Comisario del H. XXXVI Ayuntamiento de Compostela.

Resultado 2. Observación 1

De la revisión a los avances de gestión financiera de enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre, y la Cuenta Pública anual del ejercicio fiscal 2007, del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Compostela, Nayarit; se observa que no integraron el Balance General ni el Estado de Origen y Aplicación de Recursos, por lo tanto no se cuenta con información que muestre las afectaciones al activo, pasivo y patrimonio de la hacienda pública de dicho sistema; incumplió lo establecido en los artículos 33, inciso A) fracción III de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado; y 31, fracción II de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Desde administraciones pasadas se ha reportado a tesorería, como al órgano de fiscalización superior documentación resultado del sistema contable sencillo que se lleva en forma manual, enviando únicamente estados de origen y aplicación de recursos y conciliaciones bancarias y nunca habían sido objeto de observaciones, ni por la contraloría municipal ni por esa dependencia, se anexan los estados de origen y aplicación de recursos ya mencionados, en forma trimestral.

como compromiso a partir del próximo año, ya con nueva administración del ayuntamiento XXXVII, se implementara un sistema contable mecanizado de INDETEC, para determinar estados financieros completos que se deben de llevar, así como adaptar presupuesto de ingresos y egresos, incluso tal vez sistema también de cobro porque el existente esta obsoleto».

Determinación del OFS: Observación No Solventada.

La observación subsiste ya que únicamente envían el Estado de Origen y Aplicación de Recursos, y no remiten el Balance General.

Clave de Observación.

07. MO.04.02.01.

Acción Promovida:

Como consecuencia del resultado antes señalado, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, fracciones I y IV, 2, 3, fracción II, 54, fracción I y 57 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del 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; se acordó dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa, señalándose como presunto responsable al Director del Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit.

Resultado 3. Observación 1

Se obtuvieron ingresos por concepto de cobro de servicios de agua potable por \$310,097.32 (trescientos diez mil noventa y siete pesos 32/100 moneda nacional) realizando depósitos parciales de dichos ingresos en forma anticipada al cobro, situación que evidencia el manejo del las cuotas en forma temporal para subsanar la insolvencia económica del propio organismo; en el siguiente cuadro se detallan las fechas e importes de los ingresos y de los depósitos.

Ingresos del día según póliza	Importe de la póliza \$	Fecha del depósito	Importe \$	Fecha del deposito anticipada	Importe \$
11-01-2007	72,793.20	12-01-2007	42,593.20	03-01-2007	30,200.00
16-01-2007	127,742.04	17-01-2007	74,352.04	02-01-2007	53,390.00
18-01-2007	100,801.08	19-01-2007	58,201.08	04-01-2007	42,600.00
19-10-2007	8,761.00	19-10-207	7,761.00	17-10-2007	1,000.00
Total	310,097.32		182,907.32		127,190.00

Lo anterior incumplió lo dispuesto en el artículo 31, fracción II de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

« En el mes objeto de revisión, que fue enero de ese ejercicio, es cuando mayor solvencia económica se tiene en este organismo, únicamente que fue un descuido en el control interno por falta de la cajera y supervisión del administrador, en el mes en mención es cuando los ingresos son algo considerables en relación a otros y como no se cuenta con una caja fuerte para el resguardo de los ingresos para no tener bastante dinero en el escritorio la cajera responsable iba realizando los depósitos el mismo día lo que se tenía y como el trabajo era bastante al hacer los cortes de caja diarios se tenían que hacer hasta en dos o tres días y no se tuvo el cuidado anexar a las pólizas de acuerdo a los mismos depósitos, fue un descuido en ese sentido, pero nunca hubo dolo

y mucho menos malos manejos, ni para subsanar insolvencia económica del propio organismo.»

Determinación del OFS: Observación No Solventada.

La observación subsiste en virtud de que los argumentos enviados no son suficientes para desvirtuar lo observado, ya que los depósitos los realizan de forma desfasada.

Clave de Observación.

07. MO.04.03.01.

Acción Promovida:

Como consecuencia del resultado antes señalado, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, fracciones I y IV, 2, 3, fracción II, 54, fracción I y 57 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del 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; se acordó dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa, señalándose como presunto responsable al director del Sistema Integral del Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit.

Resultado 4. Observación 3

Se efectuaron erogaciones por concepto de combustibles por \$111,226.28 (ciento once mil doscientos veintiséis pesos 28/100 moneda nacional), al respecto se observa que no se integraron los vales que soportan y justifican los montos pagados según facturas, situación que no permitió identificar que el suministro de combustible se haya realizado a vehículos oficiales, ya que no anexaron las bitácoras correspondientes.

Número de factura	Cheque	Importe \$
20296	667	13,332.42
3430,27782,27684	666	2,730.60
8745,8715,8830,8802,8938,8773,8974,9061,8915,9030,9003,8884,8854	672	12,763.00
3578,3579,3585,3588,3615,3584,3577,3595,3611,3616,3598,	650	3,039.20
5536,5507,3622,3629,3640,3636,3639,3649,3671,3665,3664,3679,3677,3670,3617,3635,3669,3657,3650,3668,	684	5,405.88
9029,9164,9135	707	5,595.00
9367,9307	769	4,030.00
21160	809	3,306.25
9265	742	1,460.00
20897	735	2,966.25
21014	732	3,404.42
21104	774	2,687.70
21241	830	4,549.40
9416	850	1,800.00
9466	863	2,800.00

21311	862	3,504.60
28806,28691	875	2,320.72
21375	885	4,407.30
21523	907	4,133.64
21440	908	3,681.44
21601	927	3,204.00
5958,5788,5882,6048	934	7,876.00
21666	954	4,373.46
6132	955	1,775.00
6081,09613,09556	1011	6,080.00
Total		111,226.28

Lo anterior incumplió lo dispuesto en el artículo 31, fracción II de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit; y 3, fracción XXIV de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Con todo respeto, en relación con la dotación de gasolina y gas para los vehículos oficiales de este organismo operador, siempre se hizo con vales foliados, indicándose la cantidad en litros referente al gas e importe en el caso de la gasolina, en pocas ocasiones se daba el recurso directamente del fondo revolvente o de caja chica, pero siempre se hacía la comprobación con la factura correspondiente que autorizaba el director y se indicaba a que vehículo oficial correspondía, anexos a la póliza se encuentran los vales en mención, había tres vehículos propiedad del director, contador, y jefe de operación, que por instrucciones del presidente municipal se consideraban como oficiales ya que se utilizaban para el mismo trabajo del propio organismo en mención, cinco son los mismos con los que se cuentan, cuatro del año de los sesentas, un volskswagen mod. 2001 y un bactor pequeño que también se le da gasolina, reconocemos que las bitácoras no se llevaban, por considerar que eran muy pocos los vehículos, la contraloría municipal llevo a cabo una revisión del mismo ejercicio y esa fue una de las observaciones que nos hizo y que se adoptaron para el presente año.»

Determinación del OFS: Observación No Solventada.

La observación subsiste en virtud de que no enviaron las bitácoras correspondientes.

Clave de Observación.

07. MA.04.04.03.

Acción Promovida:

Como consecuencia del resultado antes señalado, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, fracciones I y IV, 2, 3, fracción II, 54, fracción I y 57 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del 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; se acordó dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa; señalándose como presunto responsable al Director del Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit.

Resultado 5. Observación 1

El Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Compostela, Nayarit; no cuenta con el Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal 2007; incumplió lo dispuesto en los artículos 26, fracción V; y 31, fracción XI de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«A principio del periodo de la administración pasada, se elaboro presupuesto de egresos e ingresos, pero no se ejerció, nos comprometemos a hacerlo para el próximo ejercicio, como ya se menciona con anterioridad se pretende implantar un sistema contable mecanizado de INDETEC, para mayor control interno, en noviembre de este año se pretende convocar a junta de gobierno para hacerlo oficial, entre otras cosas.»

Determinación del OFS: Observación No Solventada.

La observación subsiste en virtud de que los argumentos que envían no son suficientes para desvirtuar lo observado.

Clave de Observación.

07. MA.04.05.01.

Acción Promovida:

Como consecuencia del resultado antes señalado, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, fracciones I y IV, 2, 3, fracción II, 54, fracción I y 57 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Nayarit; 46, fracción X, de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado; y 237 de la Ley Municipal para el Estado de Nayarit; 31, fracción XI de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit; se acordó dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa, señalándose como presunto responsable al Director del Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit.

Resultado 6. Observación 1

Se efectuaron pagos por la compra de bienes y servicios por \$174,329.48 (ciento setenta y cuatro mil trescientos veintinueve pesos 48/100 moneda nacional), sin que se hayan hecho la cotizaciones respectivas.

Fecha	Número de cheque	Número de factura	Concepto	Importe \$
10-01-2007	657	245	Compra de Hipoclorito	10,465.00
30-03-2007	779	424	Compra de Hipoclorito	7,534.80
25-04-2007	810	464	Compra de Hipoclorito	7,431.30
01-06-2007	856	508,481	Compra de Hipoclorito	7,489.95
12-06-2007	872	5663	Compra de Hipoclorito	5,464.80
26-07-2007	916	5295	Compra de Hipoclorito	5,446.40
11-09-2007	971	5455	Compra de Hipoclorito	6,665.40
19-01-2007	673	73100	Compra de Material para Fugas	10,258.00
05-09-2007	0960	77304	Compra de Material para Fugas	6,473.35
19-01-2007	678	56365,30872,56727,30662,55808,55807,55693,30044,30071,55692,56168,56167,56166,30593,56022,56297,30777,30387,56296,30233,55984	Compra de Material para Construcción	17,502.69

08-02-2007	709	32347,32298,57855,57851, 57852,57853,57854	Compra de Material para Construcción	6,975.31
28-03-2007	768	58675,33214,58668,58667, 58677,58676,33479,33346	Compra de Material para Construcción	8,331.98
19-01-2007	675	5243,5244,5247,5246,5245	Mantenimiento de Equipo de Transporte	6,528.00
12-03-2007	745	0317	Mantenimiento de Equipo de Transporte	6,467.50
24-01-2007	688	1388	Reparación de Equipo de Bombeo	6,900.00
23-04-2007	807	0908	Imprenta	10,695.00
10-04-2007	796	398	Reparación Lavactor	43,700.00
Total				174,329.48

Lo anterior incumplió lo establecido en los artículos 53, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Almacenes del Estado de Nayarit; 31, fracción II de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit; 3, fracción XX de la Ley del Órgano de Fiscalización Superior del Estado, referente al Principio Básico de Contabilidad Gubernamental denominado Cumplimiento de Disposiciones Legales; y único, fracción I del Decreto mediante el cual se determinan los montos a los cuales deberán sujetarse los ayuntamientos en sus excepciones a los procedimientos de licitación pública durante el ejercicio fiscal del año 2007.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Se efectuaron pagos por compras de bienes y servicios, sin que se hayan hecho las cotizaciones respectivas:

se analizo la ley de adquisiciones, arrendamientos, servicios y almacenes del estado de Nayarit y no habla específicamente de las cotizaciones respectivas, creemos que es a criterio de cada entidad, en el titulo segundo, de la planeacion y programación de las adquisiciones, arrendamientos y servicios, capitulo I, de la planeacion y programación, en su articulo 14.- Las dependencias deberán planear en forma anual sus adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, así como la contratación de servicios de cualquier naturaleza, debiendo ajustarse a:

II.- Los planes de desarrollo municipal, como comentario en la administración pasada jamás se dio a conocer dicho plan de desarrollo municipal, mucho menos el comité de adquisiciones.

En titulo tercero de la misma ley, que habla del comité de adquisiciones, capitulo único. Artículo 25.- El comité de adquisiciones se integrara en cada ente publico de la forma siguiente, etc., en sus últimos párrafos dice entre otras cosas que, en el caso de los gobiernos municipales se estará a lo señalado por la ley municipal para el estado de Nayarit y el ultimo dice, en los casos en que, por la naturaleza de sus funciones o por la magnitud de sus operaciones, no se justifique la instalación de un comité, la contraloría podrá autorizar la excepción correspondiente, en nuestro caso la contraloría municipal nunca nos asesoro en ese sentido ni nos indico lineamientos a seguir, hasta en esta ocasión nos documentamos consiguiendo la ley de adquisiciones, ley de agua potable y alcantarillado del estado actualizada y con mayor conocimiento de la misma, ley del órgano de fiscalización superior también del estado de Nayarit y mismo caso que la anterior ya con mejor conocimiento del caso.

Lo que respecta a la observación que nos ocupa, referente a las cotizaciones, Compostela es un medio pequeño donde no se llega a operar máximo con 10 proveedores, entre gasolina, gas, material hidráulico, refacciones mecánicas y

eléctricas, donde las compras que se realizan son al menudeo y de acuerdo a las necesidades del propio organismo, en ocasiones no se encuentra lo que se quiere adquirir, mucho menos pedir cotizaciones para escoger mínimo tres opciones, ustedes se pudieron dar cuenta respecto las compras que se realizaron al año en el ejercicio que nos ocupa, en el caso de material hidráulico, siempre casi se opero principalmente en Compostela con el proveedor, Materiales para Construcción Monrroy, s. a. de c. v. y en Tepic con Ferretería Rey Nayar, que desde un principio de la administración fueron los que mas barato según cotizaciones vía telefónica nos dieron, no teniendo la precaución de pedírselas por escrito, además fueron los que mayor facilidades nos dieron para el pago, en la actualidad todavía se les adeudan algunas facturas ya que el SIAPA siempre en estas fechas a carecido de recursos financieros, en lo futuro trataremos de aceptar y llevar a cabo las observaciones e indicaciones que nos están marcando, para no incurrir en los mismos errores.».

Determinación del OFS: Observación No Solventada.

La observación subsiste en virtud de que no enviaron las cotizaciones correspondientes.

Clave de Observación.

07. MA.04.06.01.

Acción Promovida:

Como consecuencia del resultado antes señalado, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, fracciones I y IV, 2, 3, fracción II, 54, fracción I y 57 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del 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; se acordó dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa, señalándose como presunto responsable al Director del Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit.

Evaluación del Desempeño.

Resultado 7. Observación 1

No existe evidencia de que el Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit, haya implementado un proceso de planeación estratégica donde se evalúen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que le permita determinar la posición de este en la comunidad; se definan los objetivos y estrategias, metas e indicadores para evaluar el grado de cumplimiento y verificar que los objetivos y responsabilidades de la dirección del organismo se cumplan.

Dentro de las técnicas de evaluación del desempeño realizamos una encuesta entre los empleados de la institución para medir el conocimiento que se tiene de la Planeación Estratégica y obtuvimos el siguiente resultado:

Conoce la Misión	Si	5	No	0	Indiferente	0
Conoce Visión	Si	5	No	0	Indiferente	0
Identifica Valores	Si	5	No	0	Indiferente	0
Participó	Si	0	No	5	Indiferente	0
Conoce Objetivos	Si	5	No	0	Indiferente	0
Resultado		20		5		Indiferente 0

Podemos concluir que los empleados no se han involucrado en la formulación y aplicación de la misión y visión del organismo.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Resultado 7. Observación 1

Proceso de planeación estratégica donde se evalúen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que le permita determinar la posición de este organismo en la comunidad, metas indicadores etc., comentamos que todo esto es nuevo para nosotros y si ustedes nos ayudan, colaboraremos para implementar todos estos controles. »

Determinación Del OFS: Recomendación.

Se recomienda al ente fiscalizado la elaboración de un Plan Estratégico que le permita eficientar su desempeño determinando y difundiendo su misión y visión a través de la participación y consenso del personal directivo.

Resultado 8. Observación 1

Se comprobó que el Organismo no tiene definido por escrito los valores institucionales, ni tiene identificadas las fortalezas y debilidades de la Institución, por lo tanto no tienen líneas estratégicas de acción para fortalecer las áreas débiles del Organismo y medirlas a través de indicadores.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Resultado 8. Observación 1

Valores institucionales, identificación de las fortalezas y debilidades, para fortalecer las áreas débiles de este organismo y medirlas a través de indicadores, la única área débil en este caso es elaborar un procedimiento administrativo de ejecución, que ya se esta elaborando junto con el jurídico del ayuntamiento para poder capacitar a los notificadores para su ejecución en base a la ley, para que ningún usuario pueda demandar lo contrario, para efecto de que se pueda fortalecer este organismo ya mencionado con ingresos suficientes y además no se realicen tantos descuentos, que como comentario ya indico el presidente municipal que no se llevarían a cabo tales. »

Determinación Del OFS: Recomendación.

Se recomienda al ente fiscalizado definir por escrito los valores institucionales, identificar las fortalezas y debilidades de la Institución, establecer las líneas estratégicas de acción para fortalecer las áreas débiles del Organismo y medirlas a través de indicadores.

Resultado 9. Observación 1

No hay evidencia de que el Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit, tenga un Programa Operativo Anual.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Resultado 9. Observación 1

Programa operativo anual, se comento con el responsable de esta área y para el próximo ejercicio nos comprometimos a elaborar uno. »

Determinación Del OFS: Recomendación.

Se recomienda la elaboración del Programa Operativo Anual como marco de referencia que vincule los objetivos y metas establecidos en sus presupuestos de ingresos y egresos en apoyo al uso racional de los recursos y adecuado desempeño del ente.

Resultado 10. Observación 1

Se verificó que el Decreto de Creación, Reglamento Interno, el organigrama y la estructura orgánica del Organismo fueran congruentes con los objetivos de la Institución, asimismo se verificó que todos estos documentos normativos se encontraran debidamente publicados en el Periódico Oficial, encontrándose que el Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit, no tiene un Reglamento Interno debidamente aprobado y publicado en el Periódico Oficial, tampoco cuenta con Manuales de Organización, ni de Operación, ni de Procedimientos.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Resultado 10. Observación 1

En observaciones anteriores hicimos mención que se anexa y copia del decreto de creación y el reglamento se tenía, pero el actualizado no se había decretado, al término de la administración se llevo a cabo junta de gobierno para poderlo enviar al periódico oficial, se anexa copia del acta y del reglamento, y su publicación en el periódico oficial esta en tramite, cuando se realice lo anterior se enviara a esa dependencia copia del mismo periódico oficial. »

Determinación Del OFS: Recomendación.

Se recomienda realizar las acciones pertinentes para que se lleve a cabo la publicación del decreto de creación actualizado y su reglamento, así como la expedición de manuales que les permita llevar un control adecuado del Organismo.

Resultado 11. Observación 1

Se verificaron los procesos institucionales principales y se encontró que aunque el Organismo los tiene identificados, no tiene definido su objetivo, alcance, áreas de aplicación, diagramas de flujo ni políticas de operación, además de no tener un Manual de Organización, ni un Manual de Procedimientos.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Resultado 11. Observación 1

En la respuesta a las observaciones fincadas por la dirección de auditoría financiera a los municipios, se hizo el compromiso de elaborar un manual de organización y un manual de procedimientos, así como el diagrama u organigrama. »

Determinación Del OFS: Recomendación.

Se recomienda la realización efectiva de las acciones registradas en la respuesta emitida por el ente en su argumento.

Resultado 12. Observación 1

Se comprobó que el organismo no cuenta con los sistemas electrónicos para el registro de operaciones financieras ni con una base de datos para que el sistema contable brinde información oportuna y al corriente con un registro adecuado, en cumplimiento de los Principios Básicos de Contabilidad Gubernamental fundamentos esenciales de carácter obligatorio para los sujetos de fiscalización creados por ley o decreto y que deben emplearse para el registro de sus operaciones y la presentación de los correspondientes estados financieros, presupuestales, programáticos y económicos.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Resultado 12. Observación 1

Es el mismo caso de la observación anterior, se comento con las autoridades correspondientes, que es una necesidad de implementar un sistema de cobro actualizado y un sistema mecanizado contable, que desde inicio de la administración anterior el C. P. LUIS MANUEL MARTINEZ CAMARENA indico a quien correspondió en ese momento la necesidad de lo anterior, pero desgraciadamente nunca le dieron la importancia del caso y por ende no hubo respuesta alguna, creemos que en la actualidad si habrá una respuesta positiva, máxime si es en forma obligatoria. »

Determinación Del OFS. Recomendación.

Se recomienda la realización efectiva de las acciones registradas en la respuesta emitida por el ente en su argumento.

Resultado 13. Observación 1

Para desarrollo de la evaluación financiera se consideró la información que nos proporcionó la Administración del Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit y se concluyó lo siguiente:

Desempeño Financiero Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit:

1. Indicadores de liquidez:

1.1).- Medida de liquidez, que nos indica la capacidad del Organismo para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. El parámetro mínimo aceptable es de 1.00

veces, el indicador financiero no lo pudimos obtener debido a que no se nos proporcionó la información.

2. Indicadores de recaudación:

El análisis de este concepto es importante, pues de su actividad depende la rentabilidad social del organismo para asegurar el cumplimiento de su función pública los servicios de agua potable y alcantarillado comprometidos con la ciudadanía.

2.1).- Ingresos totales per cápita: El ingreso per cápita que recibe el Sistema en función del total de usuarios es de \$760.19 (setecientos sesenta pesos 19/100 moneda nacional), para dotar de servicios de agua, alcantarillado y tratamiento de agua al municipio de Compostela, este resultado nos muestra que existe un excelente nivel de recuperación con respecto al promedio estatal que es \$85.44 (ochenta y cinco pesos 44/100 moneda nacional).

3.- Indicadores de deuda:

3.1.-Indicador de Independencia financiera: nos muestra que porcentaje representa la deuda pública del Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit, de sus ingresos totales entre mayor es el porcentaje mayor es la dependencia del financiamiento externo, este indicador no fue posible obtenerlo debido a que el Organismo no proporcionó la información necesaria.

3.2.-Indicador de Deuda: Mide la proporción del gasto total financiado con recursos crediticios; cuanto mas alta es la razón mayor es la cantidad de recursos ajenos que se utilizan para cumplir con la gestión pública. El organismo operador no registra endeudamiento.

4. Indicadores de administración presupuestaria:

4.1.- Gestión de nómina: En el ejercicio 2007, el Organismo no registró el monto a ejercer por concepto de nómina, por lo que no se pudo obtener este indicador.

4.2.-Percepción salarial: Es el porcentaje que la administración del Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit, destina del concepto de sueldos y salarios para el pago de Direcciones en el ejercicio 2007 es de 13.74%, parámetro aceptable, pues el 86.26% restante se destina para el pago del personal operativo.

4.3.-Resultado financiero: Nos muestra el resultado que como consecuencia de la gestión pública obtiene el ente auditado. Si este es positivo las finanzas del instituto son sanas, el municipio tiene un superávit de \$2,174,030 (dos millones ciento setenta y cuatro mil treinta pesos 00/100 moneda nacional), la gestión financiera es sana no se gastó más de lo que ingresa para proporcionar el servicio de agua potable y alcantarillado.

4.5.-Autonomía financiera: Esta razón nos indica el porcentaje que representan los ingresos propios del Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit, sobre otras fuentes ingresos. El porcentaje del Organismo en el 2007 es de 63.52%, es un índice aceptable.

4.6.-Capacidad financiera relativa: Este índice muestra que el Organismo pudo cubrir su gasto operativo; en un 196.69% con sus ingresos propios, la entidad es autosuficiente para cubrir los requerimientos del gasto de la gestión pública.

Argumentos del Sujetos Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

El sujeto Fiscalizado no envió argumentos.

Determinación del OFS: Recomendación.

Se recomienda al Ente Fiscalizado el uso de los indicadores para la mejora de su desempeño como herramienta de análisis financiero.

Resultado 14. Sin Observación

Con la aplicación de un cuestionario se constató que el Organismo cuenta con los controles internos adecuados para el registro de las operaciones bancarias, de control de inventarios, y de los egresos que como consecuencia de la actividad pública gubernamental realiza el sistema, asimismo se verificó que los servidores públicos pertenecientes al Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit cotizan en el IMSS, Infonavit y SAR.

Con fundamento en lo establecido por el artículo 121 de la Ley Federal del Trabajo, y al artículo 7, fracción IV del Manual de Operación del Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Acaponeta; Nayarit.

Resultado 15. Sin Observación

Se comprobó que el SIAPA cuenta con un área administrativa que realiza las funciones de Tesorería que controla el efectivo y elabora las conciliaciones bancarias, asimismo lleva a cabo una adecuada revisión del gasto de operación, determinando formas de pago y control presupuestal.

Con fundamento en lo establecido en el artículo 22, fracciones XVII, XVIII, XIX y XX de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Nayarit.

Resultado 16. Observación 1

El Organismo no cuenta con un reglamento interno que establezca una periodicidad con respecto a la entrega de informes, estos se entregan de manera anual al ayuntamiento, No hay evidencia que en base a resultados se tomen medidas preventivas y correctivas en el informe de actividades. No existe información de que el organismo haya efectuado un análisis de lo programado contra lo logrado del proceso de planeación 2007.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Resultado 16. Observación 1

En observaciones anteriores se hizo mención que el reglamento interno si ha existido y que el actual modificado esta en proceso de su decreto en el periódico oficial, y efectivamente los únicos informes que se realizan cada mes son los financieros, en la actual administración nos están solicitando cronogramas mensuales lo que nos servirá para poder hacer una planeación adecuada y poder tomar medidas preventivas y correctivas al respecto. »

Determinación Del OFS: Recomendación.

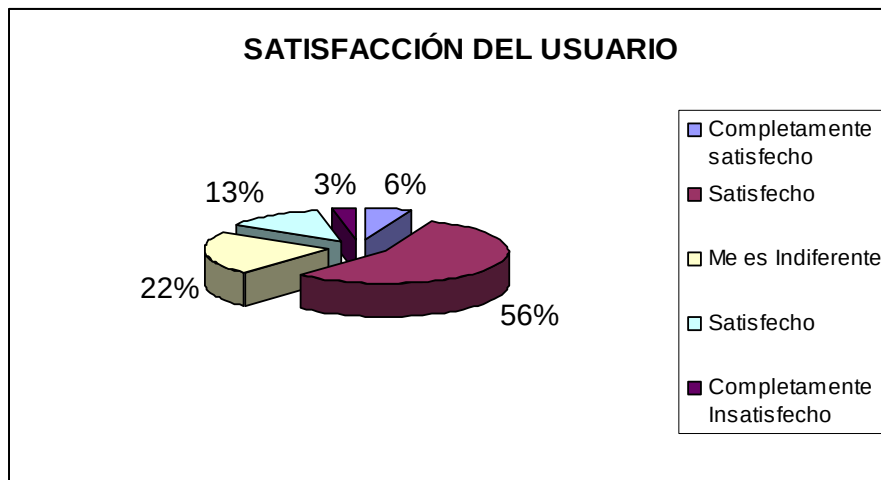
Se recomienda realizar las acciones pertinentes para que se lleve a cabo la publicación del decreto de creación actualizado y su reglamento.

Resultado 17. Observación 1

Verificamos el grado de cumplimiento de evaluación del desempeño con una encuesta: Medición del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que presta el SIAPA para verificar que se cumplen los objetivos establecidos en el artículo 125 de la Ley Municipal para el Estado de Nayarit.

- Número de usuarios consultados: 20
- Escala de medición de la satisfacción:

Pregunta No.	Completamente Insatisfecho	Insatisfecho	Me es Indiferente	Satisfecho	Completamente Satisfecho
1	1	5	3	9	2
2	1	3	1	12	3
3	0	4	3	13	0
4	1	1	5	12	1
5	0	0	10	10	0
Total	3	13	22	56	6



Gráfica No. 1

Interpretación de resultados

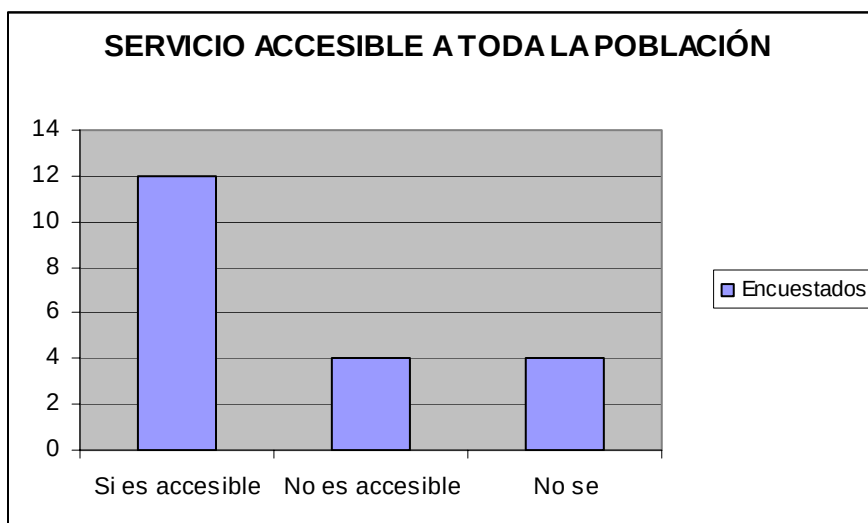
Nivel de satisfacción del usuario

- En la gráfica 1 podemos observar las calificaciones que dan los usuarios encuestados, de acuerdo al nivel de satisfacción global y por punto de contacto.
- Muestra el nivel de satisfacción, podemos observar que la calificación máxima es de 56% que corresponde al nivel de “Satisfecho”, y la mínima de 3% al nivel completamente insatisfecho.
- Podemos ver, que el nivel de satisfacción en estos momentos es medianamente satisfactorio, por lo que es necesario realizar acciones para aumentar estos niveles con respecto a los servicios que presta el Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit.
- La población está consiente que el servicio que presta el Organismo llega y cumple con los objetivos para los que fue creado el Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit.

Atributos de valor

1.- El servicio es accesible a la población		
•	Si es accesible	12
•	No es accesible	4
•	No se	4
	Resultado	20

Tabla No. 1

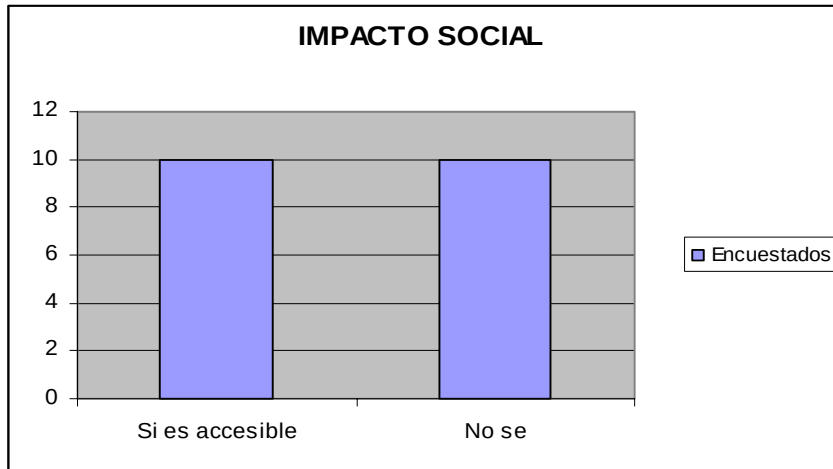


Gráfica No. 2

Impacto social

2.- Los servicios del Organismo ayudan a la población de escasos recursos • •	Si ayudan	10
	No se	10
Resultado		20

Tabla No. 2



Gráfica No. 3

Detección de atributos de Valor

- En la Tabla 1 se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios; dicha encuesta se diseñó de modo tal que los usuarios con sus propias palabras expresaran cómo ha sido la experiencia al momento de hacer uso de los servicios de la institución. Una vez detectados estos atributos, se tradujeron y se agruparon por categorías; y se elaboró una gráfica que muestra el grado de satisfacción de los usuarios y esta según la gráfica la mitad está satisfecha y la otra mitad esta inconforme.
- En la tabla No. 2 observamos el impacto social, de los servicios que presta el Sistema Integral de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Compostela, Nayarit, y concluimos que los usuarios opinan que los servicios si llegan a casi toda la población.

De acuerdo a la información generada, al análisis de las gráficas y la medición de los impactos financieros, estratégicos y organizacionales; se concluye lo siguiente:

La población en lo general reclama que tiene agua un día si y otro no, con algunos usuarios hay poca potencia y el agua no llega muy limpia.

Se detecta insatisfacción de los usuarios en el 20% de los encuestados en la accesibilidad del servicio por lo que es necesario que se mejore el servicio, para que llegue a toda la población, la rentabilidad social es buena.

Argumentos del Sujeto Fiscalizado al Pliego de Observaciones.

«Resultado 17. Observación 1

Efectivamente por necesidades del servicio, en la ciudad de Compostela se cuenta con tres pozos y dos manantiales, uno por gravedad, en abril del presente año se puso en funciones uno nuevo, el de la estación que vino a sustituir al ya existente que se encuentra a escasos ciento cincuenta metros y que estaba dando un aforo de dieciocho litros por segundo y el denominado de la estación dos al que se hace mención dio un aforo original de sesenta y ocho litros por segundo, que vino a solventar en parte la escasez de agua, se sigue dando el servicio tandeado de un día si y otro no pero en colonias o áreas que ni en esa forma tenían el servicio oportuno ya se esta dotando en forma regular y con mayor presión, se le comento al presidente municipal actual la necesidad de otro pozo mas, considerando que por estas tierras contamos con agua suficiente en el subsuelo, comprometiéndose a hacer las gestiones ante el gobierno del estado con quien corresponda para la perforación de uno mas y con eso seria suficiente para ver si es posible introducir el servicio medido, adaptando medidores para tal efecto, seria lo ideal como lo están haciendo en el organismo operador de las varas, nayarit y de esa forma podría ser autosuficiente financieramente este organismo a mi cargo, en ese sentido la ciudadanía estaría conforme con el servicio, comentar también que contamos con un programa de agua limpia, con una cloracion constante y permanente, donde se realizan monitoreos constantes en esta ciudad como en todo el municipio, en ese sentido podemos afirmar que el agua es potable y limpia. »

Determinación Del OFS: Recomendación.

Se recomienda al ente fiscalizado considerar el análisis del total de los procedimientos de auditoría aplicados, principalmente los financieros y los relativos a las encuestas para la mejora de la calidad del servicio proporcionado por el ente.

XI. Cuantificación Monetaria de las Observaciones.

Tipo de observación	Observado \$	Recuperado \$	Por recuperar \$
Gestión Financiera	0.00	0.00	0.00
Total	0.00	0.00	0.00

XII. Resumen de las Observaciones y Recomendaciones.

El resultado de las observaciones determinadas una vez concluido el proceso de revisión éste ente fiscalizador y las solventaciones 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			Total de acciones promovidas		
	Total	Solventadas	Sin solventar	Recomendaciones	Administrativas	Procedimiento resarcitorio
Gestión Financiera	9	3	6	0	6	0
Desempeño	9	9	0	9	0	0
Total	18	12	6	9	6	0