



TÉRMINOS DE REFERENCIA EVALUACIÓN ESPECÍFICA 2024

PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

**02020301 MANEJO EFICIENTE Y SUSTENTABLE
DEL AGUA**

#CiudadanosGobernando

Contenido

Antecedentes.....	2
Objetivos de la Evaluación	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Alcances	4
Descripción específica del servicio	4
Perfil del coordinador de la Evaluación.....	5
Condiciones generales.....	8
Contenido Específico	9
I. Datos generales y descripción del programa.....	9
II. Diseño y cobertura del Programa.....	9
III. Descripción y análisis de los procesos del programa.	11
IV. Seguimiento y monitoreo de los indicadores de desempeño del Programa.....	12
V. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora e impacto alcanzado por el Programa	13
VI. Medición de la eficiencia y economía de los recursos del Programa.	14
Hallazgos y resultados.	14
Recomendaciones y conclusiones.....	14
Anexos.....	16
Anexo I “Ficha Técnica de Identificación del Programa”.....	16
Anexo II “Diagramas de Flujo del Programa”.....	17
Anexo III “Cumplimiento de las Metas de la Matriz de Indicadores para Resultados”	17
Anexo IV “Avance de las acciones para atender los Aspectos Suceptibles de Mejora”.....	18
Anexo V “Gastos desglosados del Programa y criterios de clasificación”.....	19

Antecedentes

La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente.

En este sentido, la evaluación aporta información relevante para el proceso presupuestario, los usuarios de la evaluación, en primera instancia, son las dependencias y entidades a cargo de la operación de dichos programas.

En el marco del Programa Anual de Evaluación 2024 (PAE) el OPDAPAS Metepec, ha determinado dar continuidad a la evaluación del Programa presupuestario **02020301 Manejo eficiente y sustentable del agua**, con el propósito de fortalecer la cultura de la evaluación, dar cumplimiento a la normatividad aplicable e identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar la gestión, operación y los resultados del programa.

Cabe destacar que este ejercicio de evaluación se ha aplicado al Programa anteriormente como parte del PAE 2022 y 2023, por lo cual se espera fortalecer la ejecución del Programa mediante la atención de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

Objetivos de la Evaluación

Objetivo general

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa presupuestario **02020301** ***Manejo eficiente y sustentable del agua*** con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

Objetivos específicos

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa.
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura focalizada, así como los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
- Describir mediante sus procesos, en los distintos niveles de desagregación geográfica donde se lleva a cabo.
- Identificar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que permitan el desarrollo de la gestión operativa del programa
- Identificar el nivel de percepción por parte de los beneficiarios; considerando los beneficios y problemáticas del programa.

Alcances

Contar con un análisis sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión del Programa presupuestal **02020301 Manejo eficiente y sustentable del agua** orientada hacia resultados. Además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados del programa.

Descripción específica del servicio

La Evaluación Específica deberá contener para el logro de sus objetivos el desarrollo de los siguientes apartados:

- I. Datos generales y descripción del programa.
- II. Diseño y cobertura del Programa.
- III. Descripción y análisis de los procesos del programa.
- IV. Seguimiento y monitoreo de los indicadores de desempeño del Programa.
- V. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora e impacto alcanzado por el Programa.
- VI. Medición de la eficiencia y economía de los recursos del Programa.

Hallazgos y resultados.

Recomendaciones y conclusiones.

Anexos.

Perfil del coordinador de la Evaluación

Cargo	Escolaridad y/o áreas de especialidad	Experiencia
Coordinador de la evaluación	Maestría o doctorado en ciencias sociales, ciencia política, antropología, economía, sociología, políticas públicas, planeación, y/o áreas afines a la temática de la evaluación.	Experiencia en evaluaciones Específicas a programas públicos o a programas de desarrollo social.

Productos y plazos de entrega

El listado de productos que entregará el *proveedor* adjudicado al área requirente, se definen a continuación.

Cabe señalar que el proveedor adjudicado debe elaborar una minuta de la reunión inicial en la que se señale la información adicional que se acordó proporcionar.

Producto	Fecha de entrega
Revisión y valoración del listado de fuentes de información disponible para realizar la evaluación para cada uno de los programas incluidos en el Anexo 1; la minuta de la reunión inicial con los acuerdos sobre la información adicional solicitada; el listado de las fuentes de información disponibles para la evaluación, y la lista de asistencia original de la reunión inicial obligatoria.	5 días hábiles posteriores a la firma del pedido/contrato.
Entrega de primer avance del Informe de la Evaluación Específica (se sugieren los apartados 1, 2 y 3, los cuales deberán ser entregados en medio digital (dispositivo USB o cd).	30 días hábiles posteriores al inicio del trabajo.
Informe Final de la Evaluación Específica de cada uno de los programas incluidos en el Anexo 1; la lista de asistencia original a la segunda reunión obligatoria, y respuesta a comentarios.	60 días hábiles posteriores al inicio del trabajo.

Responsabilidades y compromisos del *proveedor*

El *proveedor* es el responsable de los costos y gastos que significan las instalaciones físicas, equipo de oficina, alquiler de servicios y transporte que se requiera para la realización de la evaluación; asimismo, es responsable del pago por servicios profesionales, viáticos y aseguramiento del personal profesional, técnico, administrativo y de apoyo que sea contratado para la ejecución de la evaluación y operaciones conexas.

Respecto de los entregables, el *proveedor* es el responsable de responder por escrito sobre aquellos comentarios emitidos por el área requirente.

Para la revisión de los productos entregables el área requirente entregará al *proveedor* sus observaciones y recomendaciones en un plazo no mayor a **5 días hábiles** después de la fecha de recepción de los mismos. El *proveedor* contará con **5 días hábiles** después de la emisión del oficio de observaciones y recomendaciones para hacer las correcciones a los productos entregables.

En total este proceso de revisión, corrección y aprobación de los productos entregables deberá llevar, como máximo, hasta **10 días hábiles** después de entregados los mismos y de acuerdo con el procedimiento detallado anteriormente. Lo anterior, a reserva de que dicho plazo pueda ser inferior dependiendo de las fechas en que se emitan los oficios de observaciones, de conformidad o de entrega de los productos debidamente corregidos. El plazo podrá ser superior sólo si el área requirente lo solicite.

La emisión de los oficios de observaciones y recomendaciones, así como los reportes de conformidad serán realizados en los plazos estipulados en estos Términos de Referencia. Será responsabilidad del *proveedor* recoger estos oficios, así como responder en los plazos establecidos a las observaciones realizadas y entregar los productos con sus correspondientes copias. Los días hábiles para realizar las correcciones a los productos entregables se contarán a partir de la fecha de emisión/envío de la comunicación oficial por parte del área requirente.

Punto de Reunión

El espacio físico para la recepción y entrega de oficios o comunicaciones oficiales, así como para la entrega de productos de la evaluación será en las instalaciones del área requirente, ubicadas en: **José María Morelos 227 Norte, Barrio de Santa Cruz, C.P. 52140, Metepec Estado de México**. Las notificaciones para la celebración de las reuniones se realizarán por correo electrónico con al menos dos días naturales de anticipación.

Mecanismos de Administración, Verificación y Aceptación del Servicio

El *proveedor* deberá entregar cada producto de acuerdo a los plazos y condiciones de entrega establecidos en los presentes Términos de Referencia, dichos entregables serán validados por personal del área requirente; cada entregable se dará por recibido con el reporte de conformidad mediante escrito de aceptación del servicio a entera satisfacción por parte del área requirente, mismo que deberá presentar al *Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del municipio de Metepec* para los fines que correspondan, lo anterior en términos de lo establecido la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios.

Condiciones generales

1. Además de los criterios establecidos en los presentes Términos de Referencia el *proveedor* podrá, de acuerdo con su experiencia, ampliar o aportar elementos adicionales que fortalezcan a la evaluación, debiendo cumplir como mínimo los puntos solicitados, sin costo alguno para el área requirente.
2. La totalidad de la información generada para la realización de este proyecto es propiedad del área requirente por lo que el *proveedor* no tiene derecho alguno para su diseminación, publicación o utilización.
3. El *proveedor* tendrá responsabilidad por discrepancias, errores u omisiones de los trabajos que presente, durante la vigencia del contrato.
4. En caso de presentarse cualquiera de las condiciones citadas en el punto anterior, será obligación del *proveedor* realizar los trabajos necesarios para corregir, modificar, sustituir o complementar la parte o las partes del trabajo a que haya lugar, sin que esto implique un costo adicional para el área requirente, lo cual se deberá llevar a cabo durante la vigencia del contrato. De lo contrario se aplicarán las cláusulas correspondientes del contrato suscrito.
5. El área requirente será responsable de resguardar los productos establecidos en los presentes Términos de Referencia del contrato.

Contenido Específico

I. Datos generales y descripción del programa.

En este apartado el proveedor deberá realizar una breve descripción de la información reportada del Programa presupuestario **02020301 Manejo eficiente y sustentable del agua**, misma que deberá contener, cuando menos, los siguientes aspectos:

- 1) Identificación del programa (nombre, siglas, dependencia y/o entidad coordinadora, año de inicio de operación, entre otros);
- 2) Identificación clara de la problemática central del programa;
- 3) Cobertura prevista y mecanismos de focalización.

Del mismo modo, se deberá llenar el *Anexo I "Ficha Técnica de Identificación del Programa"* correspondiente a este apartado

II. Diseño y cobertura del Programa

En este apartado el proveedor deberá, con base en la revisión documental relacionada con el diseño y operación del programa, desarrollar un análisis de la justificación y diseño del programa, dando respuesta, cuando menos a las preguntas señaladas en cada uno de los temas indicados. En la redacción de este apartado se deberá desarrollar ampliamente la respuesta a las preguntas (no responder de manera dicotómica), toda vez que son una guía mínima de los contenidos que se deben analizar. Por lo que se deberá profundizar en cada uno de los temas señalados, así como los adicionales que se consideren apropiados para comprender y valorar a cabalidad tanto la justificación de la creación y el diseño del programa.

Justificación teórica o empírica que avalen la selección de la intervención

¿Existe justificación teórica o empírica que avale la selección de la intervención?, es decir, ¿existe evidencia de que este tipo de intervención es la más adecuada para atender la problemática que presenta la población objetivo?, ¿Cuál es la situación actual del problema que atiende el Programa presupuestario, con relación al momento en que se diseñó el mismo?

Productos del programa (bienes y/o servicios entregados)

¿Los bienes, servicios o productos entregados por el programa responden al problema o necesidades que presenta la población objetivo?

Dentro del apartado de cobertura, con base en la revisión documental relacionada con la estrategia de cobertura y/o focalización del programa, se deberá desarrollar un análisis de la justificación y cobertura del programa, dando respuesta, cuando menos a las preguntas señaladas en cada uno de los temas indicados.

Identificación de la población potencial (PP) y objetivo (PO).

¿El programa identifica correctamente a la población que busca atender con base en el problema o necesidad que le da origen?, ¿Existen metodologías y fuentes de información adecuadas para su cuantificación?, de ser así ¿Se indica un plazo para su revisión y actualización?

¿El proceso de la focalización considera las regiones en las que existe mayor rezago?

Relación de beneficiarios

¿Existe información que permita conocer quiénes reciben el apoyo del programa? De ser así, ¿incluye las características de los beneficiarios requeridas en sus documentos normativos? ¿Incluye información sobre el tipo y frecuencia del apoyo otorgado? ¿Está sistematizado (sistema informático y/o base de datos)?

III. Descripción y análisis de los procesos del programa.

Analizar la pertinencia de la gestión de los procesos en el contexto institucional en el que operan, la articulación entre procesos y su incidencia en el alcance de los objetivos y metas programadas, es decir considerar la normatividad y lo realizado en la práctica.

La descripción y análisis de los procesos del Programa se deberá desarrollar en lo general y sólo en caso de que la operación de un proceso sea muy distinta entre las unidades de análisis observadas se describirán las diferencias.

En la descripción y análisis se deben considerar los siguientes temas a tratar:

Determinar los límites del proceso y su articulación con otros.

1) Insumos y recursos: determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso.

- a) Tiempo: ¿el tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado?
- b) Personal: ¿el personal es suficiente, tiene el perfil y cuenta con la capacitación para realizar sus funciones?
- c) Infraestructura: ¿se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?

2) Sistemas de información: ¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?

La descripción de los procesos del Programa deberá acompañarse de los diagramas de flujo para cada uno de los procesos analizados, y éstos se presentarán en el *Anexo II "Diagramas de Flujo del Programa"*.

IV. Seguimiento y monitoreo de los indicadores de desempeño del Programa

El objetivo de este apartado es determinar la pertinencia de los mecanismos de seguimiento con los que cuenta el Pp para documentar sus resultados y el avance en el cumplimiento de sus objetivos.

Los indicadores de desempeño deben permitir medir resultados: la calidad, no sólo la cantidad, de los bienes y servicios provistos; la eficiencia de las actividades desempeñadas por las dependencias y entidades; la consistencia de los procesos; el impacto social y económico de la acción gubernamental y los efectos de la implantación de mejores prácticas.

- ¿Se cuenta con un mecanismo formal para la recopilación de información para el reporte de avances logrados en el cumplimiento de objetivos y metas del Pp?
- ¿Existe congruencia en el avance que se reportó en los distintos instrumentos de seguimiento? (Revisión de Seguimientos al cierre anual de Matriz de Indicadores para Resultados, Programa Operativo Anual, entre otros).
- ¿Existen fuentes de información que den soporte del avance logrado que se reportó en los distintos instrumentos de seguimiento? Revisión de documentación de soporte del avance de seguimiento reportado en Matriz de Indicadores para Resultados y Programa Operativo Anual (registros internos, estadística, documentos oficiales, padrones de beneficiarios).
- ¿Cuál fue el grado de avance logrado en el cumplimiento metas del Pp? La respuesta a esta pregunta deberá ser en congruencia con lo que se reporte en el *Anexo III: Cumplimiento de las Metas de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)*

V. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora e impacto alcanzado por el Programa

Avance en las acciones de mejora comprometidas en años anteriores

El proveedor adjudicado debe describir los avances en los aspectos susceptibles de mejora derivados de evaluaciones externas realizadas y anteriores, y determinar el porcentaje de avance de los mismos con base en el Documento de Trabajo y documentos de seguimiento de cada programa.

Impacto alcanzado por el Programa.

Y deberá determinar en qué medida el desempeño del Pp es pertinente para garantizar su sostenibilidad y la de sus resultados.

- ¿El Pp ha contribuido a disminuir o revertir la problemática que atiende? Revisión de documentación histórica de la evolución del avance del propósito del Programa en función del problema que atiende.
- ¿Existe un mecanismo de seguimiento de la población beneficiada con los bienes y/o servicios que ofrece el Pp? Revisión documental a fin de obtener una retroalimentación con la recepción de un bien o servicio obtenido por el programa.
- ¿En caso de contar con mecanismo de seguimiento a la atención de beneficiarios, es posible identificar el grado de satisfacción referente a los bienes y/o servicios que el Pp otorga? Revisión documental Grupo focal de beneficiarios

VI. Medición de la eficiencia y economía de los recursos del Programa.

En este apartado se deberá realizar un análisis de recursos que el Pp tiene a su disposición respondiendo a las siguientes preguntas:

Se deberá revisar el costeo presupuestal identificando el uso de los clasificadores programáticos y presupuestales en congruencia con los objetivos a nivel de Componente y Actividad de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Hallazgos y resultados.

Este apartado debe ser organizado, en función de las preguntas de evaluación, de manera que se brinde, en primera instancia, el hallazgo general y agregado respecto de la interrogante; es decir dando respuesta a la pregunta general de evaluación, y luego detallando los hallazgos que fundamenten dicha respuesta y que deben vincularse, principalmente, a los temas de análisis solicitados para el abordaje de dicha pregunta.

Recomendaciones y conclusiones.

En este apartado se deben incluir recomendaciones derivadas del análisis de la evaluación, considerando las siguientes características:

- Útiles, aplicables, operativizables, reales, alcanzables, para poder mejorar la intervención.
- Ser formuladas claramente, y con lenguaje accesible a cualquier actor.
- Fundamentadas y con una relación clara con las conclusiones.

Las conclusiones deben ser interpretaciones que den sentido a los hallazgos e incluyen las siguientes características:

- Completas y equilibradas (se sugiere análisis FODA)
- Sustentadas en evidencia y conectadas de forma lógica con los hallazgos de la evaluación.
- Considerar formas alternativas de comparar resultados
- Establecer aspectos susceptibles de mejora como sugerencias para acordar entre las áreas responsables y ejecutoras del programa.

Anexos

Anexo I “Ficha Técnica de Identificación del Programa”

Tema	Variable	Datos
Datos Generales	Entidad	
	Unidad Responsable	
	Ramo	
	Clave Presupuestal	
	Nombre del Programa	
	Año de Inicio	
	Responsable Titular del programa	
	Teléfono de contacto	
	Correo electrónico del contacto	
Objetivos	Objetivo General del Programa	
	Principal Normatividad	
	Eje del PND con el que está alineado	
	Programa (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	
	Objetivo (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	
	Indicador (Sectorial, Especial o Institucional) con el que está alineado	
Población Potencial	Propósito del programa	
	Caracterización	
	Unidad de medida	
Población Objetivo	Cuantificación	
	Caracterización	
	Unidad de medida	
Población Atendida	Cuantificación	
	Caracterización	
	Unidad de medida	
Cobertura geográfica	Cuantificación	
	Municipios en los que opera el programa	

Anexo II “Diagramas de Flujo del Programa”

Nota: Una vez llevada a cabo la Evaluación, se deberán incorporar los Diagramas de Flujo de los Procedimientos del Programa, considerando al menos los de su gestión, ejecución y de entrega de los bienes o servicios.

Anexo III “Cumplimiento de las Metas de la Matriz de Indicadores para Resultados”

Nombre del Programa:

Modalidad:

Dependencia/Entidad:

Unidad Responsable:

Tipo de Evaluación:

Año de la Evaluación:

Cumplimiento de las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), cierre 2023					
Referencia	Resumen Narrativo	Unidad de Medida	Metas Anuales		Comentarios
			% Programada	% Lograda	
Fin					
Propósito					
Componentes					
Actividades					

Anexo IV “Avance de las acciones para atender los Aspectos Susceptibles de Mejora”

Nombre del Programa:

Modalidad:

Dependencia/Entidad:

Unidad Responsable:

Tipo de Evaluación:

Año de la Evaluación:

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en el último año							Identificación del documento probatorio	Observaciones	
				Ciclo de inicio	Fecha de término			Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes			

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE METEPEC**
Régimen Fiscal 603: Personas Morales con Fines no Lucrativos

Anexo V “Gastos desglosados del Programa y criterios de clasificación”

Capítulo de Gasto	Partida	Concepto de Gasto	Total
1000: Servicios Personales	1100	Remuneraciones al personal de carácter permanente	\$0.00
	1200	Remuneraciones al personal de carácter transitorio	\$0.00
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	\$0.00
	1400	Seguridad social	\$ 0.00
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	\$0.00
	1600	Previsiones	\$0.00
	1700	Pago de estímulos a servidores públicos	\$0.00
Subtotal del Capítulo 1000			\$0.00
2000: Materiales y suministros	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	\$0.00
	2200	Alimentos y utensilios	\$0.00
	2300	Materias primas y materiales de producción y comercialización.	\$0.00
	2400	Materiales y artículos de construcción y reparación	\$0.00-
	2500	Productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio	\$0.00
	2600	Combustibles, lubricantes y aditivos	\$0.00
	2700	Vestuario, blancos, prendas de protección y artículos deportivos	\$0.00
	2800	Materiales y suministros para seguridad	\$0.00
	2900	Herramientas, refacciones y accesorios menores	\$0.00
Subtotal del Capítulo 2000			\$0.00
3000: Servicios generales	3100	Servicios básicos	\$0.00
	3200	Servicio de arrendamiento	\$0.00
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	\$0.00
	3400	Servicios financieros, bancarios y comerciales	\$0.00
	3500	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	\$0.00
	3600	Servicios de comunicación social y publicidad	\$0.00
	3700	Servicio de traslado y viáticos	\$0.00-
	3800	Servicios oficiales	\$0.00
	3900	Otros servicios generales	\$0.00
Subtotal del Capítulo 3000			\$0.00
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	Transferencias internas y asignaciones al sector público	\$0.00
	4200	Transferencias al resto del sector público	\$0.00
	4300	Subsidios y subvenciones	\$0.00
	4400	Ayudas sociales	\$0.00
	4500	Pensiones y jubilaciones	\$0.00
	4600	Transferencias a fideicomisos, mandatos y otros análogos	\$0.00
	4700	Transferencias a la seguridad social	\$0.00
	4800	Donativos	\$0.00
	4900	Transferencias al exterior	\$0.00
Subtotal del Capítulo 4000			\$0.00
5000: Bienes muebles, inmuebles e intangibles	5100	Mobiliario y equipo de administración	\$0.00
	5200	Mobiliario y equipo educacional y recreativo	\$0.00
	5300	Equipo e instrumental médico y de laboratorio	\$0.00
	5400	Vehículos y equipo de transporte	\$0.00
	5500	Equipo de defensa y seguridad	\$0.00
	5600	Maquinaria, otros equipos y herramientas	\$0.00
	5700	Activos biológicos	\$0.00
	5800	Bienes inmuebles	\$0.00
	5900	Activos intangibles	\$0.00
Subtotal del Capítulo 5000			\$0.00
6000: Inversión Pública	6100	Obra pública en bienes de dominio público	\$0.00
	6200	Obra pública en bienes propios	\$0.00
	6300	Proyectos productivos y acciones de fomento	\$0.00
Subtotal del Capítulo 6000			\$0.00
9000: Deuda Pública	9100	Amortización de la Deuda Pública	\$0.00
	9200	Intereses de la Deuda Pública	\$0.00
	9300	Comisiones de la Deuda Pública	\$0.00
	9400	Gastos de la Deuda Pública	\$0.00
	9500	Costo por Coberturas	\$0.00
	9600	Apoyos Financieros	\$0.00
9900	Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS).	\$0.00	
Subtotal del Capítulo 9000			\$0.00



OPDAPAS

METEPEC

Cercanía, Eficacia y Honradez

