

La Auditoría Superior del Estado de Jalisco llevó a cabo la fiscalización de la cuenta pública del **Organismo Público Descentralizado** denominado **Agencia Integral de Regulación de Emisiones**, correspondiente al ejercicio fiscal comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 115, fracción IV, inciso c), penúltimo párrafo y 116 fracción II sexto párrafo, ambos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 35 fracción IV y 35-Bis de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 1, fracciones I, IV y VI; 3 fracciones IV, VI, VIII, IX, X, XI y XIV; 4 numeral 2; 5 fracción II; 12, 13 fracciones VII, XVI, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII, XXV, XXVII, XXX, XXXII y XXXV; 20 fracciones I, IV, VI, XI, XIII, XVI, XX, XXII, XXIII; 23 fracciones II, III, IV, V, VII, VIII, IX y XII; 29 numeral 1; 39, 40, 50, 52, 53, 61, 62, 63, 64, 65, 66 y 69 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios; 1, 9, 10, 11 fracciones VII, X, XIII, XV y XVII, 15 fracciones I, II, V y XI, 18, 19, 20 y 22 fracción I del Reglamento Interno de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco; 94, 97, 98, 99 y 104 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público, todos ordenamientos para el Estado de Jalisco.

Objeto y objetivos de la revisión

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios, la fiscalización superior realizada a la cuenta pública del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, tuvo por objeto conocer los resultados de la gestión financiera, para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en la ley de ingresos, presupuesto de egresos y demás disposiciones aplicables en cuanto a la eficiencia, eficacia y economía de los ingresos, gasto público y deuda pública, así como la revisión del manejo, la custodia y la aplicación de los recursos públicos; lo cual se llevó a cabo dentro de los plazos previstos en el numeral 52 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Desarrollo de los trabajos de auditoría

Con fecha 05 de junio de 2023, se comisionó a adscritos a este órgano técnico para llevar a cabo la práctica de la auditoría pública administrativa-financiera y patrimonial al Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, relativa al ejercicio fiscal 2022, iniciando la visita de auditoría el día 07 de junio de 2023, concluyendo precisamente el día 25 de julio de 2023.

La auditoría se practicó tomando como base la información y documentación presentada a este Órgano Técnico por la entidad fiscalizada, y se centró en la verificación de los ingresos, egresos, deuda pública y patrimonio. Para ello, se ejercieron las facultades de auditoría pública con que cuenta este órgano técnico, revisando los libros, documentos y bienes, así como la práctica de visitas, inspecciones y compulsas, que le permitieran obtener información y documentos necesarios, para cumplir con dicho encargo.

Con fecha 14 de junio de 2023, se comisionó a servidores públicos adscritos a este órgano técnico para llevar a cabo la práctica de la auditoría de desempeño, relativa al ejercicio fiscal 2022, iniciando la visita de auditoría el día 30 de junio de 2023, concluyendo precisamente el día 07 de diciembre de 2023.

El objetivo general de la auditoría de la Cuenta Pública para el ejercicio fiscal 2022 de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones fue determinar el desempeño que tuvo la gestión del organismo respecto de su participación en el Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”, en el ámbito de su competencia.

Alcance de la auditoría administrativa financiera**Ingresos**

Universo seleccionado	\$68'334,000
Muestra Auditada	\$68'334,000
Representatividad de la muestra	100%

Egresos

Universo seleccionado	\$49'118,452
Muestra Auditada	\$42'396,013
Representatividad de la muestra	86%

Alcance a la auditoría de desempeño

A partir de la revisión de la información contenida en planes, programas, estados analíticos de ingresos y egresos, y disposiciones reglamentarias, se realizó un análisis para la identificación de riesgos de desempeño; es decir, para detectar documentalmente indicios, acciones o eventos que pudieran afectar de forma adversa el logro de resultados, y que tuvieran una probabilidad intermedia de ocurrencia y un impacto relevante en la gestión. En ese sentido, se adoptó como definición de desempeño la concepción más ampliamente aceptada y descrita en las normas internacionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, por sus siglas en inglés) que considera como dimensiones del desempeño los criterios de economía, eficacia, eficiencia y calidad en su gestión.

Con base en la valoración del riesgo de desempeño en el cumplimiento de sus objetivos y metas, se identificaron un total de 08 riesgos, de los cuales, este Órgano Técnico auditó la totalidad de los mismos. Dichos riesgos se agruparon por cada uno de los entregables del mandato de la entidad fiscalizada:

Tabla 01. Mandato, entregables, riesgos identificados y riesgos auditados

Mandato / Total	Entregables	Riesgos identificados	Riesgos auditados	Alcance
Difundir y vigilar el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable ^{1/}	Difusión para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular	2	2	100%
	Vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular	1	1	100%
Operar el Programa de Verificación Responsable, en el ámbito de su competencia	Pruebas de verificación vehicular	2	2	100%
	Evaluación de la calidad en la prestación del servicio de verificación vehicular	2	2	100%
	Mantenimiento del Centro AIRE, del Centro Oficial de Medición y de las líneas de verificación móvil	1	1	100%
Total	5	8	8	100%

Fuente: elaboración propia.

1/ Contracción de Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado "Verificación Responsable".

Normas y procedimientos aplicados

Para la revisión de la cuenta pública del ejercicio comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, se aplicaron las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización,

las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, así como las Normas Internacionales de Auditoría.

En este sentido, se llevó a cabo la evaluación de los resultados de la gestión financiera para verificar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas, administrativas y reglamentarias aplicables al ejercicio del presupuesto en materia de registro, contabilidad gubernamental, contratación de servicios, obra pública, adquisiciones, arrendamientos, conservación, uso, destino, afectación, enajenación, baja de bienes muebles e inmuebles, almacenes y demás activos y recursos materiales.

Procedimientos de revisión generales

- Verificar el cumplimiento de los controles internos establecidos por la entidad fiscalizada.
- Verificar los Estados Financieros y demás información presupuestaria, programática y contable, emanados de los registros de la Entidad fiscalizada.
- Verificar que los estados correspondientes a los ingresos y gastos públicos presupuestales se elaboren sobre la base de devengado.
- Verificar que los registros contables se realizaran con base acumulativa.
- Verificar que la contabilización de las transacciones de gasto se realice conforme a la fecha de su realización, independientemente de la de su pago, y la del ingreso se registrará cuando exista jurídicamente el derecho de cobro, conforme a las disposiciones vigentes del CONAC.

Ingresos y Otros Beneficios

- Revisar el registro bruto de las partidas de ingresos respectivas, las deducciones en las partidas de egresos correspondientes, de acuerdo con la cuenta liquidada certificada, que les entrega la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y/o la Secretaría de la Hacienda Pública.
- Verificar que la entidad fiscalizada se apegue a lo establecido en el Convenio de Coordinación Fiscal y el de Colaboración Administrativa que se haya suscrito entre los gobiernos: federal, estatal y municipal.

Gastos y Otras Pérdidas

- Verificar que la entidad fiscalizada haya efectuado todas las transacciones de gasto conforme a la fecha de su realización, independientemente de la de su pago.
- Verificar que los registros contables se realicen en las 6 etapas del presupuesto en relación al gasto de funcionamiento (aprobado, modificado, comprometido, devengado, ejercido y pagado).

Gastos de Funcionamiento

Servicios Personales

- Verificar que la actividad que realiza cada área en la operación, a través de entrevistas, manuales de organización, manuales de procedimientos, etc.
- Solicitar las políticas y manuales de procedimientos para el registro y control de sobresueldos, salarios y estímulos, para el análisis correspondiente.
- Revisar los expedientes de personal para verificar nombre, categoría, sueldo, adscripción y fecha de ingreso.
- Verificar que las faltas injustificadas sean descontadas del pago de nómina, adjuntando el control de asistencias y el reporte de incidencias.
- Analizar la integración del saldo de la cuenta de sueldos y salarios.
- Comprobar la plantilla autorizada de sueldos y salarios contra el pago de las nóminas.
- Revisar que el sueldo y otras prestaciones hayan sido autorizados en el presupuesto respectivo.
- En su caso, verificar que aquellos pagos adicionales a la jornada laboral, estuvieran aprobados y justificados, asimismo exista documentación que lo respalde.
- Verificar que el aguinaldo, los bonos, las indemnizaciones, los pagos extraordinarios, etc. del personal estén debidamente justificados y aprobados.

- Verificar que los sueldos y las compensaciones de los servidores públicos de mandos superiores estén debidamente justificados y aprobados.
- Verificar que los servidores públicos no intervengan de cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquéllos de los que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios, o para socios o sociedades de las que el servidor público o las personas antes referidas formen o hayan formado parte.
- Verificar que se hubieran realizado las deducciones sobre las remuneraciones devengadas.
- Verificar que se efectúen las retenciones sobre sueldos y salarios, así como por honorarios y arrendamientos, para cerciorarse del entero correspondiente en su caso.
- Verificar el cálculo y entero del impuesto sobre erogaciones por remuneraciones al trabajo personal, incluyendo el porcentaje aplicable a nóminas.
- Verificar el importe de las nóminas con lo registrado y debidamente presentado en el estado de actividades, y que sea congruente con los clasificadores del gasto, como son: Administrativo, Funcional, Programático, Objeto del Gasto, Tipo del Gasto, Fuente de Financiamiento y Geográfico.
- Verificar que los comprobantes de pago de honorarios y comisiones se apeguen a las normas fiscales vigentes.

Materiales y Suministros

- Verificar que los bienes y servicios hayan sido registrados al recibirse, para comprobar que los importes informados en el estado de actividades, estados financieros contables, presupuestario y programático, se encuentren amparados con la documentación comprobatoria y justificativa respectiva.
- Verificar que todos los documentos que ampara la compra de insumos y enseres menores se encuentren debidamente comprobados y justificados.

- Verificar que los comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI), cumplan con los requisitos fiscales y se incorpore el complemento para recepción de pagos en su caso.
- Verificar que los comprobantes por compra de refacciones automotrices, señalen su destino y justificación.
- Respecto de refacciones, accesorios y herramientas menores, verificar que no se incluyan bienes susceptibles de inventario.
- Revisar el rubro de combustibles y lubricantes, en relación con el equipo de transporte.
- Verificar la existencia de bitácoras y realizar el análisis correspondiente con cada una de las facturas que la integren, para corroborar que se registren los mantenimientos preventivos y correctivos, los recorridos y el consumo de combustible.
- Verificar que las adquisiciones realizadas se encuentren dentro de los límites considerados en la Ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Servicios Generales

- Verificar que los gastos por este concepto hayan sido registrados debidamente en el rubro que le corresponda, cotejando en el estado de actividades, estados financieros contables, presupuestarios y programáticos, y que dichos gastos estuvieran amparados con la documentación comprobatoria y justificativa respectiva.
- Solicitar información tanto de los adeudos pendientes al cierre del ejercicio como de las operaciones efectuadas durante el mismo.
- Verificar que los comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI), cumplan con los requisitos fiscales y se incorpore el complemento para recepción de pagos en su caso.
- Revisar y analizar los contratos de asesoría y consultoría y verificar que cuente con su respectiva documentación comprobatoria y justificativa.
- Solicitar los contratos por concepto de seguros y analizar las erogaciones por seguros e investigar qué tipo de cobertura contrató.
- Verificar qué tipo de arrendamientos se contrataron durante el ejercicio fiscal.

- Verificar los mantenimientos realizados a los bienes y el correcto registro contable.
- Verificar los gastos por concepto de propaganda e imagen institucional.
- Verificar que las multas e intereses que se originen por negligencia administrativa, sean pagadas por el funcionario responsable.
- Analizar los comprobantes relacionados con gastos de ceremonial y orden social, para determinar que estas erogaciones se hayan efectuado verdaderamente en relación con la entidad fiscalizada y su respectiva aprobación por la instancia competente.
- Verificar que las adquisiciones realizadas se encuentren apegadas a lo establecido en la Ley de la materia, así como en la Ley o Presupuesto de Egresos del ejercicio revisado.

Desempeño

La realización de esta auditoría de desempeño se apegó a lo dispuesto en la normatividad aplicable, así como a lo estipulado en la Norma para la Realización de Auditoría de Desempeño de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. Con base en ello y para cumplir los objetivos de auditoría previstos en la fiscalización del desempeño de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones del Estado (en lo sucesivo Agencia) se aplicaron los procedimientos que se presentan a continuación, mismos que fueron agrupados en torno a los entregables: 1) difusión del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable); 2) vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable; 3) suministro de las pruebas de verificación vehicular por parte de la Agencia; 4) la calidad en el suministro de las pruebas de verificación vehicular realizadas por la Agencia; y 5) mantenimiento de la infraestructura.

Respecto de la *difusión para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular*, para determinar en qué medida la pertinencia de las actividades, los objetivos, los indicadores y las metas previstas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de la Agencia, sobre la difusión, incidieron en la eficacia con la que se suministró dicho entregable; asimismo, para establecer la medida en que las actividades descritas en el Procedimiento de Comunicación y Difusión previsto en el Manual de

Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia, incidieron en la eficiencia, se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Revisar la MIR del programa presupuestario 970 “Control y Vigilancia de Emisiones Vehiculares”, correspondiente al ejercicio presupuestal 2022 para identificar objetivos e indicadores relacionados con la difusión del Programa de Verificación Responsable.
- Entrevistar a la Coordinadora de Comunicación y a la Coordinadora de Proyectos Estratégicos de la Agencia con el fin de conocer los objetivos que persigue el organismo en cuanto a la difusión del Programa de Verificación Responsable, cómo se definen y programan las actividades que realiza en esa materia, y cómo se les da seguimiento, además de conocer sobre los procesos no documentados en cuanto a la difusión del Programa de Verificación Responsable.
- Analizar la pertinencia de los entregables de difusión de los ejercicios fiscales 2021 y 2022 relacionados con la divulgación del Programa de Verificación Responsable, a partir de una muestra de evidencias y con el propósito de determinar si estas comunicaron aspectos clave sobre el programa como: la socialización sobre la operación del programa; y la concientización de los beneficios del programa para el medio ambiente, la calidad de aire.
- Calcular la cantidad de actividades de difusión que realizó la Agencia en 2021 y 2022 por cada 100 000 vehículos de motor reportados en circulación por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el Registro *Vehículos de Motor Registrados en Circulación*, para determinar la eficacia de la Agencia en la difusión del Programa de Verificación Responsable.
- Realizar un análisis de contenido del MOP de la Agencia del Procedimiento de Comunicación y Difusión, para determinar la congruencia del orden de las actividades a ejecutar para obtener el producto o resultado final.
- Analizar la base de datos de las actividades de difusión del Programa de Verificación Responsable provista por la Agencia, y se clasificaron en función del tipo de financiamiento que tuvieron para actividades para los ejercicios fiscales 2021 y 2022, con la finalidad de estimar válidamente el *Costo promedio real por actividad de difusión*, y con ello por tipo de financiamiento, obtener una

aproximación sobre la eficiencia con que la Agencia realizó dicha actividad.

En relación con la participación de la Agencia en la *vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable*, para determinar en qué medida los indicadores previstos en instrumentos de planeación y los objetivos e indicadores contenidos en instrumentos programáticos, incidieron en la eficacia con la que se suministró dicho servicio, se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Revisar el documento que contiene el procedimiento interno de la Agencia denominado “Operativos de Inspección y Vigilancia” con código DOP08, con el propósito de identificar las actividades específicas que debió desarrollar el personal de la Agencia que participó en los operativos.
- Revisar el documento que contiene *el Protocolo para la implementación de los operativos de vigilancia del cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”* a fin de identificar las actividades que debió desarrollar el personal de la Agencia que participó en los operativos.
- Analizar los documentos “Operativos de Inspección y Vigilancia” con código DOP08, y el Protocolo para la implementación de los operativos de vigilancia del cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”, con la finalidad de determinar su pertinencia como instrumentos para describir actividades, responsables y la secuencia de pasos en los procesos empleados por la Agencia con relación a su participación en los operativos de vigilancia.
- Revisar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario 970 correspondiente al ejercicio fiscal 2022, el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones y el Plan Institucional del mismo organismo vigentes en 2022, a fin de determinar si la Agencia contó con objetivos e indicadores relacionados con la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable.
- Analizar las respuestas a la entrevista semi estructurada sostenida con personal de la Dirección de Operaciones, con la finalidad de

conocer qué resultados se persiguen y con qué métricas se dio seguimiento a la participación de la Agencia en los operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable.

- Revisar los reportes operativos mensuales de la Agencia en 2022 con la finalidad de contrastar las actividades reportadas en dichos informes con las establecidas en la base de datos de operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable del organismo durante 2022.
- Realizar un análisis de regresión entre la cantidad de vehículos inspeccionados semanalmente en operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable, y la cantidad de pruebas de verificación vehicular realizadas en cada semana posterior a las de operativos durante el 2022, para conocer en qué medida un aumento en la cantidad de vehículos inspeccionados se relaciona con un incremento en la cantidad de pruebas de verificación.

En cuanto a las *pruebas de verificación vehicular*, para determinar en qué grado la pertinencia de los indicadores previstos en la MIR de la Agencia y en los procedimientos de Verificación Vehicular: Centros de Verificación y Línea Móvil, incidieron en el eficaz suministro; adicionalmente, para establecer la medida en que las actividades previstas en los procedimientos existentes en el Manual de Organización y Procesos (MOP) de la Agencia y en los procedimientos internos del mismo organismo sobre dichas pruebas, incidieron en la eficiencia con la que se desarrollaron, se realizaron los siguientes procedimientos:

- Valorar la evolución en la consistencia de los objetivos e indicadores relacionados con las pruebas de verificación vehicular de los centros AIRE, previstos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario 970 correspondiente a los ejercicios fiscales 2020, 2021 y 2022. La evaluación se realizó a partir de un cuestionario que se construyó con base en los criterios de la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados y del Manual para el diseño y la construcción de indicadores, ambos emitidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

- Evaluar la pertinencia del indicador previsto en los procedimientos de “Verificación Vehicular: Centros de Verificación” y de “Verificación Vehicular: Línea Móvil” referidos en el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia.
- Analizar el testimonio de la Coordinadora de Proyectos Estratégicos de la Agencia en relación con: a) el proceso de elaboración de indicadores de desempeño, b) la estimación en la cantidad de pruebas de verificación a realizar anualmente por parte de la Agencia, y c) el monitoreo y evaluación de los avances en relación con las pruebas de verificación, para conocer de qué manera se formularon los indicadores.
- Calcular el porcentaje de pruebas de verificación realizadas en los centros AIRE cuya duración se ajustó al lapso estándar indicado por la Agencia, como una aproximación a la eficacia en la realización de pruebas de verificación vehicular, a partir del análisis de la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular realizados entre el 2021 y 2022, en el Centro AIRE (CVR0001) y en el Centro Oficial de Medición (CVR0000).
- Comparar la cantidad de verificaciones efectivas presentadas en la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular realizados por la Agencia entre el 2021 y 2022, con la cantidad total de las pruebas que le fueron pagadas por ese concepto en los mismos años, para identificar la confiabilidad de los datos registrados por el ente auditado.
- Analizar el testimonio del personal de la Agencia sobre las estrategias empleadas en la atención de contratiempos sobre el uso de equipos e insumos aplicados en las pruebas de verificación vehicular para identificar los factores que inciden en el tiempo de ejecución, y del proceso aplicado en las pruebas de verificación establecido en el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia y los contenidos en los procedimientos internos DOP04 y DOP05, para identificar la forma en que la Agencia resuelve las diferencias operativas presentadas entre ambos instrumentos documentales.
- Analizar la correspondencia entre las actividades descritas en los procedimientos “Verificación Vehicular: Centros de Verificación” y “Verificación Vehicular: Línea Móvil” previstos en el MOP de la

Agencia, y los procedimientos internos del organismo denominados DOP-04 y DOP-05.

- Calcular la duración promedio en minutos por prueba de verificación (minutos empleados desde la revisión de documentos hasta la impresión del resultado) para determinar la eficiencia en la realización de las pruebas de verificación mediante el análisis de la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular realizados en 2021 y 2022 en el Centro AIRE y el Centro Oficial de Medición.
- Comparar las duraciones promedios reportadas para las pruebas de verificación que la Agencia remitió a SEMADET en sus reportes mensuales, con la duración promedio calculada a partir de la información presentada en la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular emitidos por la Agencia en el año 2022, de manera que a través de una prueba estadística de comparación de promedios se corroboró la precisión de los registros reportados por el organismo, y en consecuencia confirmar la veracidad de la duración promedio mensual reportada a la SEMADET.
- Realizar un ejercicio de observación directa a una muestra aleatoria de 64 pruebas de verificación (32 pruebas por cada centro de verificación vehicular) para determinar la duración de cada etapa que conforma la prueba de verificación (recepción de documentos, inspección física, pruebas estática o dinámica, y la entrega de resultado sobre la prueba de verificación) y confirmar la información de la duración prevista por la Agencia en el proceso de prueba de verificación.

Por lo que refiere a la *evaluación de la calidad en la prestación del servicio de verificación vehicular*, para determinar en qué medida el instrumento que se emplea para conocer *la satisfacción de las personas usuarias de los Centros de Verificación Responsable (CVR) y líneas móviles* a cargo de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, y *los procedimientos para aplicar y analizar los datos*, incidieron en la precisión con la que se detectaron áreas de mejora en la verificación vehicular y en la oportunidad con la que dichas brechas pudieron ser atendidas; así como para establecer la medida en que *las métricas sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular* incidieron en la pertinencia para valorar

adecuadamente la calidad de dicho servicio, se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Para analizar la pertinencia de los instrumentos empleados por la Agencia para conocer la satisfacción de las personas usuarias de los Centros de Verificación Responsable (CVR) y líneas móviles a cargo de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones se adaptaron y aplicaron dos rúbricas, la primera fue diseñada para analizar la validez lógica de los cuestionarios y la segunda para evaluar su validez de contenido.
- Realizar un análisis temático de las sugerencias de mejora expresadas textualmente por los usuarios a través de los cuestionarios, para encontrar aquellos aspectos que pueden ser incorporados en la revisión y actualización de los cuestionarios en el futuro, y en la mejora del servicio de verificación vehicular.
- Diseñar una rúbrica para analizar la pertinencia del proceso empleado por la Agencia para diseñar, registrar y analizar los datos recopilados mediante la aplicación del instrumento de medición de la calidad en el servicio de verificación vehicular desde el punto de vista de los usuarios. Dicha rúbrica comprendió las tres fases principales del proceso, a saber: el diseño del ejercicio de percepción, el levantamiento de la información y el análisis de las respuestas.
- De manera complementaria, realizar ejercicios de observación en los centros de verificación vehicular a cargo de la Agencia (CVR0000¹ y CVR0001) para registrar los mecanismos de aplicación de la encuesta de satisfacción y detectar áreas de mejora.
- Realizar un análisis de la base de datos provista por la Agencia con las respuestas de los usuarios sobre la calidad en el servicio de verificación recibido en el Centro Oficial de Medición (CVR0000), el CVR0001 y la línea móvil LM9000, para determinar la medida en la que la entidad fiscalizada cumplió con su intención de levantar al menos 10 cuestionarios por turno, de acuerdo con lo establecido en el punto 4.16.18 del procedimiento DOP05.
- Realizar entrevistas con el personal de la Dirección de Operaciones y de la Coordinación de Proyectos Estratégicos, ambas unidades administrativas de la Agencia, para conocer cómo se atendieron las

¹ Las siglas CVR hacen referencia a Centro de Verificación Responsable.

áreas de mejora identificadas a partir de la información derivada de la encuesta de satisfacción aplicada a las personas usuarias de los CVR y líneas móviles a cargo de la Agencia.

- Realizar un análisis documental sobre las evidencias provistas por la Agencia acerca de las acciones de mejora emprendidas a partir de las brechas identificadas por su parte en el análisis de la encuesta de calidad para verificar la realización de dichas modificaciones en los procesos relativos al servicio de verificación vehicular.
- Elaborar un cuestionario de ocho preguntas con respuesta binaria con base en la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados,² el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores³ y la Guía para el Establecimiento y Cálculo de Líneas Base y Metas⁴ del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), con el objetivo de determinar la pertinencia de las métricas relacionadas con la calidad en el servicio, por medio del análisis del cumplimiento de las condiciones señaladas en los referentes técnicos para la construcción adecuada de indicadores respecto de su objetivo, nombre, fórmula, meta y medios de verificación.
- Realizar un análisis comparativo entre las temáticas que agrupan a los indicadores internos de los ejercicios 2021 y 2022 para determinar en qué medida las métricas mostraron trazabilidad y permitieron un monitoreo adecuado de la gestión de la Agencia en materia de calidad.
- Con base en el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores de CONEVAL, diseñar y aplicar una rúbrica para determinar en qué medida los indicadores de calidad de la Agencia fueron diseñados adecuadamente como métricas relacionadas específicamente con la calidad, en la que se valoró si los indicadores se relacionaron con el nivel de componente, si los indicadores midieron algún atributo, capacidad o características de un bien o servicio, y si estos permitieron medir una de las perspectivas de los

² CONEVAL (2013). *Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados*. México D.F.: CONEVAL.

³ CONEVAL (2013). *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores. Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. México D.F.: CONEVAL.

⁴ CONEVAL (2019). *Guía para el establecimiento y cálculo de líneas base y metas*. Ciudad de México: CONEVAL.

indicadores de calidad, a saber: oportunidad, accesibilidad, percepción de los usuarios o precisión.

- Realizar un análisis de estadística descriptiva de la base de datos que contiene las respuestas de los usuarios a las encuestas de satisfacción para obtener una aproximación a la calidad con la que la Agencia proveyó el servicio de verificación vehicular, para lo cual se calculó el indicador Promedio de las calificaciones otorgadas por los usuarios en los reactivos que resultaron pertinentes a partir del análisis de validez lógica de los cuestionarios de la Encuesta de Satisfacción código SGCF30 y de la Encuesta de Satisfacción: Línea Móvil código SGCF38.

Finalmente, en lo que concierne al *mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular*, para determinar la pertinencia de las métricas previstas en el marco de resultados respecto de la eficacia con la que la Agencia ofreció dicho servicio, se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Evaluar la consistencia y trazabilidad de los objetivos e indicadores relacionados con el mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular previstos en la MIR del programa presupuestario 970, correspondientes a los ejercicios fiscales 2021 y 2022.
- Evaluar la pertinencia de los indicadores relacionados con el mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular previstos en el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia.
- Revisar el formato de notificación de daños de la Agencia (código DOF21) para determinar su pertinencia como instrumento para captar información relevante sobre el mantenimiento que brinda la entidad fiscalizada.
- Analizar la base de datos de las actividades de mantenimiento al equipo de la Agencia provista por la entidad fiscalizada con el objetivo de identificar la cantidad de servicios de mantenimiento por tipo (preventivo y correctivo) realizados en 2021 y 2022, y la base de datos de la entidad fiscalizada que contiene el registro de los certificados de servicios de verificaciones realizadas en los mismos años, para calcular la Tasa de Variación Anual (TVA) de la cantidad de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo por cada

mil pruebas de verificación, y con ello determinar la eficacia con que la Agencia brindó el servicio de mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular.

- Analizar el contenido de la información obtenida por medio de las entrevistas al personal que realiza el mantenimiento del equipo e instalaciones de la Agencia con la finalidad de identificar las actividades de mantenimiento correctivo más recurrentes y las medidas que se han implementado para reducir su frecuencia, así como para indagar sobre los mecanismos de seguimiento de las mismas, es decir, qué instrumentos usan y con qué periodicidad se emplean.

Resultados

Análisis y resultados de la gestión financiera

Se verificó que la recaudación, administración, manejo, resguardo y la aplicación de los ingresos y egresos, activos y pasivos del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, durante el ejercicio fiscal comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, se ejercieran en los términos de las disposiciones legales y administrativas, aplicables, conforme a los criterios y con base a los programas aprobados, advirtiéndose inconsistencias.

Respecto de los bienes muebles e inmuebles, activos intangibles, depreciaciones y amortizaciones acumuladas. Se verificó del muestreo realizado, el estado que guardaban los bienes muebles e inmuebles pertenecientes al Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, constatándose de dicha muestra, que se encuentran debidamente registrados contablemente, inventariados y que la entidad auditable cuenta con la legítima posesión y propiedad de los mismos, relativo el inventario de los bienes que integran el patrimonio de la entidad; se revisó en forma selectiva, constatándose que se actualizó incrementándose con las nuevas adquisiciones y disminuyéndose con las bajas de activos habidas en el ejercicio fiscal de 2022. Además, se verificó en forma selectiva la documentación comprobatoria que correspondió a los meses de enero a diciembre; aplicándose las pruebas y procedimientos de auditoría, que nos permitieron valorar el control interno con la finalidad de obtener una seguridad

razonable de que las cantidades registradas por estos conceptos reflejan la correcta comprobación y exactitud de los bienes inmuebles.

En lo que respecta a los ingresos, se verificaron los recursos provenientes del Estado, por concepto de participaciones, aportaciones, transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas, mediante la reasignación de responsabilidades y recursos presupuestarios.

De la revisión efectuada, en lo que respecta al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, se notificó a los sujetos fiscalizados el respectivo pliego de observaciones, determinándose los siguientes resultados:

1.- En la revisión efectuada a la cuenta pública de Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la cuenta contable referente a Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes, sin contar con los soportes documentales que aclaren y justifiquen los saldos reportados; Importe N/A.

22-DPE-PO-001-207500-A-02 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información proporcionada por los sujetos fiscalizados, se desprenden elementos de prueba suficientes para la atención de la observación, ya que fue presentada la información referente al origen y justificación de las operaciones efectuadas, acompañando los soportes documentales que advierten las acciones instauradas para llevar a cabo el adecuado reconocimiento y registro contable de cada una de ellas, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

2.- En la revisión efectuada a la cuenta pública de Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la cuenta de Activo No Circulante, sin contar con los soportes documentales que aclaren y justifiquen los saldos reportados; Importe N/A.

22-DPE-PO-002-207500-A-02 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información proporcionada por los sujetos fiscalizados, se desprenden elementos de prueba suficientes para la atención de la observación, ya que fueron presentados los soportes documentales que advierten las acciones instauradas para la conciliación de los inventarios de la entidad fiscalizada, así como de los procedimientos llevados a cabo para el adecuado reconocimiento y registro contable de los mismos, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

3.- En la revisión efectuada a la cuenta pública de Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la cuenta de Otros Pasivos a Corto Plazo, sin contar con los soportes documentales que aclaren y justifiquen los saldos reportados; Importe N/A.

22-DPE-PO-003-207500-A-02 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información proporcionada por los sujetos fiscalizados, se desprenden elementos de prueba suficientes para la atención de la observación, ya que fue presentada la información referente al origen y justificación de los saldos observados, acompañando las constancias documentales que advierten las acciones instauradas para su comprobación, cancelación y/o recuperación, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

4.- En la revisión efectuada a la cuenta pública de Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, de conformidad a la normativa aplicable, se analizó la cuenta de Ingresos y Otros Beneficios, sin contar con los soportes documentales que aclaren y justifiquen los registros efectuados; Importe \$1'962,784.00.

22-DPE-PO-004-207500-A-01 Pliego de observaciones

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se desprenden elementos de prueba suficientes para aclarar y justificar la observación, toda vez que presentaron la documentación que demuestra que, derivado de los trabajos de revisión llevados a cabo por este Órgano Técnico, se encuentran en proceso las acciones administrativas, legales y de control para la regularización y recuperación de los ingresos relacionados con la venta de bienes y prestación de servicios, al patrimonio de la entidad fiscalizada, demostrando que siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

5.- En la revisión efectuada a la cuenta pública de Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, de conformidad a la normativa aplicable, se analizaron las cuentas de Vehículos y Equipo Terrestre, así como la de Servicios

profesionales, científicos y técnicos integrales, detectándose inconsistencias; Importe N/A.

22-DPE-PO-005-207500-A-02 **Pliego de observaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información proporcionada por los sujetos fiscalizados, se desprenden elementos de prueba suficientes para la atención de la observación, ya que fue presentada la información referente a las acciones y controles internos implementados para el requerimiento y recepción de garantías a favor de la entidad fiscalizada, derivadas de las adquisiciones de bienes y servicios, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

6.- En la revisión efectuada a la cuenta pública de Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, de conformidad a la normativa aplicable, se analizaron diversas pólizas contables por concepto de Vestuario y Uniformes, sin contar con los soportes documentales que aclaren y justifiquen las erogaciones; Importe \$1'780,624.36.

22-DPE-PO-006-207500-A-01 **Pliego de observaciones**

De la revisión, análisis y valoración de la documentación e información que fue proporcionada por los sujetos fiscalizados, se desprenden elementos de prueba suficiente para aclarar y justificar la presente observación; toda vez que presentaron los soportes documentales que acreditan la recepción de los vestuarios y uniformes adquiridos, por parte de la entidad fiscalizada, acompañando además las constancias de su distribución y entrega a los empleados, aclarando con ello el destino y la correcta aplicación de los recursos públicos, subsanando las inconsistencias detectadas durante la revisión, siendo procedente la atención de esta observación.

Cabe señalar, que el sujeto fiscalizado realizó comentarios mediante oficio recibido en la oficialía de partes de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. De igual manera, se citó al sujeto fiscalizado para el desahogo del procedimiento de aclaraciones, a efecto de realizar alegatos y presentar los soportes documentales que, a su juicio, resultaran suficientes para la atención de la presente Acción de Fiscalización.

Análisis y resultados del desempeño

De la revisión efectuada, particularmente en lo que refiere a la auditoría de desempeño al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, se notificó a los sujetos fiscalizados el respectivo pliego de recomendaciones, determinándose los siguientes resultados:

7.- Dado que la Agencia careció de un marco de resultados relacionado con la difusión del Programa de Verificación Responsable que orientara la provisión de ese entregable en términos de audiencias o públicos objetivo específicos (propietarios de vehículos que, de acuerdo con la normatividad del Programa, deben verificar sus vehículos), a pesar de haber mejorado su desempeño en la difusión del Programa de Verificación Responsable en 2022 respecto de 2021.

Se recomendó a la Coordinación de Proyectos Estratégicos, a la Coordinación de Comunicación y a las unidades administrativas de la Agencia que correspondan, que definieran en sus instrumentos programáticos objetivos relevantes para la difusión del Programa de Verificación Responsable, de manera que estos orientaran su provisión hacia públicos específicos, e incluyeran métricas (indicadores) pertinentes, así como que establecieran metas relevantes para las mismas.

22-DAD-PR-001-207500-A-02 Pliego de Recomendaciones

Luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Agencia Integral de Regulación de Emisiones al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que la **medida de atención** planteada por la entidad fiscalizada **se orienta en el mismo sentido que la recomendación**, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada planteó como actividad “Mejorar la matriz de indicadores de resultados, definiendo objetivos relevantes para la difusión

del PVR de manera interna, es decir, de las actividades que AIRE realiza para coadyuvar con la difusión del Programa de Verificación Responsable”, la cual es congruente con la recomendación, dado que se sugirió definir objetivos en sus instrumentos programáticos relacionados con la difusión del Programa de Verificación Responsable; sin embargo, se especificó también que los objetivos que se definieran permitan orientar la difusión hacia públicos específicos, sobre lo que la entidad fiscalizada no tuvo una posición. Por lo cual, durante la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico, se verificará que en los objetivos sobre la difusión del Programa de Verificación Responsable contenidos en instrumentos programáticos cumplan con este atributo.

El periodo fijado por la entidad del 22 de enero al 31 de agosto de 2024 es razonable para el desahogo de la actividad, dado que es factible que en siete meses las dos áreas responsables de la actividad desahoguen y ejecuten las tareas correspondientes.

Para verificar el cumplimiento de la actividad la entidad fiscalizada planteó como medio de verificación las “Bases de datos del área de Operaciones”, las cuales no son pertinentes como medio de prueba de la actividad propuesta (Mejorar la matriz de indicadores de resultados, definiendo objetivos relevantes para la difusión), toda vez que esta debe observarse en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de la Agencia, por lo cual, durante la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico se verificará que la MIR del organismo cuente con esos cambios.

8.- Dado que la Agencia careció de un marco de operación específico para el suministro de la difusión del Programa como entregable, y ello limitó la posibilidad de aprovechar y mejorar el rendimiento de los recursos que destina para proveer dicho entregable.

Se recomendó a la Coordinación de Proyectos Estratégicos, a la Coordinación de Comunicación y a las unidades administrativas de la Agencia que correspondan, que definiera las actividades sustantivas para realizar la difusión del Programa de Verificación Responsable, los responsables de llevarlas a cabo y los plazos para su ejecución, más allá del diseño de materiales de difusión, de forma que diseñara un procedimiento que describa con suficiencia la provisión de la difusión del programa.

22-DAD-PR-002-207500-A-02 Pliego de Recomendaciones

Luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Agencia Integral de Regulación de Emisiones al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que la **medida de atención** planteada por la entidad fiscalizada **se orienta en el mismo sentido que la recomendación**, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada planteó como actividad “Mejorar y actualizar el procedimiento de Difusión y comunicación para que se apegue a la actividad operativa diaria en materia de difusión”, la cual es congruente con el aspecto sugerido de la recomendación en términos de que se diseñe un procedimiento que describa con suficiencia la provisión de la difusión del programa.

El periodo fijado por la entidad del 22 de enero al 31 de marzo de 2024 es razonable para el desahogo de la actividad, dado que modificar un manual interno para que se apegue a la actividad operativa en materia de difusión en dos meses es factible por lo que corresponde a la Agencia.

El ente fiscalizado definió como medio de verificación de la actividad que planteó para atender la recomendación el Manual de Operaciones y Procedimientos, que corresponde al Manual de Organización y Procedimientos (MOP), el cual es un medio de prueba pertinente toda vez que contiene el procedimiento que fue evaluado por este Órgano Técnico y que corresponde con el que debiera describir con detalle las actividades que realiza la Agencia para la difusión del Programa de Verificación Responsable.

9.- Dado que no se contó con evidencia suficiente para observar un cambio en la cantidad de vehículos que acudieron semanalmente a realizar la prueba de verificación, a pesar de la realización de los operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular, y de que se identificó la ausencia de un marco de resultados (objetivos, indicadores y metas) para dar seguimiento a la participación de la Agencia en la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación vehicular, además de inconsistencias en el registro de la información reportada en instrumentos de rendición de cuentas.

Se recomendó a la Dirección de Operaciones y a las áreas que corresponda de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones que integrara un marco de resultados (objetivos, indicadores y metas) ex profeso para monitorear y evaluar su desempeño en relación con su participación en los operativos de vigilancia, que cumpla con las características de consistencia previstas en las guías del Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL), y en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el (CONAC), así como que estableciera mecanismos que aseguren la integridad de los registros relacionados con el cumplimiento del Programa de Verificación vehicular, que permitan generar información confiable sobre la cantidad de vehículos inspeccionados en los operativos y los resultados que se logran con ello.

22-DAD-PR-003-207500-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

Luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Agencia Integral de Regulación de Emisiones al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que la **medida de atención** planteada por la entidad fiscalizada **se orienta en el mismo sentido que la recomendación**, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada definió como actividad “Desarrollar métricas (Indicadores, objetivos y metas) las cuales coadyuven con la evaluación del desempeño de los operativos de vigilancia, valorando elementos como áreas críticas, con fines estadísticos y/o calidad y efectividad de la coordinación y los recursos proporcionados”, la cual se orienta hacia la atención de la recomendación que consiste en integrar un marco de resultados sobre su participación en los operativos de vigilancia del Programa de Verificación Responsable.

La entidad fiscalizada estableció como plazo para el desarrollo de esta actividad del 22 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024, el cual se considera razonable para desarrollar la actividad planteada.

La entidad fiscalizada estableció como medio de verificación de la actividad que propuso las “Bases de datos de la Dirección de Operaciones”, las cuales no son pertinentes para demostrar el cumplimiento de la actividad. Por lo cual, durante la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico, se verificará que el marco de resultados de la Agencia cuente con

objetivos e indicadores relacionados con su participación en la vigilancia del Programa de Verificación Responsable.

10.- Dado que la totalidad de los objetivos e indicadores relacionados con las verificaciones vehiculares realizadas previstos en el MOP y en la MIR fueron inconsistentes, y considerando que la base de datos relacionada con los certificados de verificación presenta inconsistencias internas, que incidieron en la disociación entre la información de los servicios de verificación realizados y las pruebas efectivas contabilizadas para determinar el pago por parte del proveedor tecnológico.

Se recomendó a la Coordinación de Proyectos Estratégicos, a la Dirección de Operaciones, y a las áreas que corresponda, que revisaran y corrigieran el diseño y la trazabilidad de los indicadores que se encuentran en la Matriz de Indicadores para Resultados y en el Manual de Organización y Procedimientos, de manera que estos orienten la gestión hacia resultados a través de una formulación que presente variables y unidades de medida válidas, así como que implementaran acciones de control sobre la generación y tratamiento de la información contenida en la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular realizadas por la Agencia.

22-DAD-PR-004-207500-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

Luego del análisis de la respuesta del Agencia Integral de Regulación de Emisiones al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, sobre sus argumentos justificativos y aclaratorios, se determinó que la **medida de atención** planteada por la entidad fiscalizada **no se orienta en el mismo sentido que la recomendación**, en virtud de lo siguiente:

No obstante, que la medida de atención planteada a través de la actividad de “homologar y actualizar el ejercicio 2022 y los futuros ejercicios, para que los documentos tengan armonía y trazabilidad en la información establecida”, y el resultado esperado por la entidad fiscalizada de “contar con documentos que tengan trazabilidad en los datos e información para que la ciudadanía y los Servidores Públicos tengan claridad sobre lo comunicado”, es congruente con la parte de la recomendación relacionada con la trazabilidad de las métricas al deducir que los documentos a homologar y actualizar corresponden a la Matriz de Indicadores para

Resultados además del Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, la recomendación se integra por dos elementos más: “corregir el diseño [...] de los indicadores que se encuentran en la Matriz de Indicadores para Resultados y en el Manual de Organización y Procedimientos, de manera que estos orienten la gestión hacia resultados a través de una formulación que presente variables y unidades de medida válidas”; además de “implementar acciones de control sobre la generación y tratamiento de la información contenida en la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular”, por lo que la respuesta del ente auditado no manifestó argumentos que aclaren el hallazgo que dio origen a la recomendación, que justifiquen la imposibilidad de atender los aspectos omitidos, ni planteó actividades para cerrar esas brechas.

En cuanto al periodo planteado por la entidad auditada para realizar la actividad, el cual comprende del 22 enero del 2024 al 31 agosto del 2024 es considerado razonable, ya que le permitirá plasmar parte de los cambios sugeridos en la recomendación antes de finalizar la actual administración estatal. Sin embargo, dada la insuficiencia de la respuesta, resulta irrelevante la pertinencia del plazo.

Finalmente, la entidad fiscalizada sostuvo que los medios de verificación para dar cuenta del cumplimiento de las actividades que plantea son “Registros generados: correos, oficios, validaciones, etc.”, y estos no resultan pertinentes ni suficientes, en virtud de que la homologación de documentos y métricas se debe observar en los mismos documentos, como son la MIR y los MOP.

11.- Dado que los instrumentos operativos con los que cuenta la Agencia sobre el servicio de verificación que otorga en los Centros de Verificación Responsable y la Línea Móvil muestran limitaciones de contenido respecto a los elementos del proceso (principalmente relacionados con la duración de las operaciones y sus resultados esperados), y considerando que los registros de la base de datos sobre los certificados del servicio que brinda el organismo respecto de la verificación vehicular carecen de información detallada para cada etapa que integra la prueba de verificación, aunado a que se estimó una duración promedio de 46 min 48 s a partir del ejercicio de observación para todas las etapas del proceso que conforma la prueba de verificación vehicular.

Se recomendó a la Dirección de Operaciones y al área que corresponda de la Agencia, que revisara, armonizara, complementara y actualizara el Manual de Organización y Procedimientos, y los procedimientos internos DOP-04 y DOP05, de manera que previeran referentes para la duración de cada una de las etapas del proceso y sus resultados, e incluyeran tanto en los instrumentos operativos como en los registros de la base de datos de los certificados del servicio de verificación vehicular la duración para cada etapa aplicable del proceso de prueba de verificación, de modo que la información en su conjunto permita identificar la duración de manera confiable.

22-DAD-PR-005-207500-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

Luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Agencia Integral de Regulación de Emisiones al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que la **medida de atención** planteada por la entidad fiscalizada **se orienta en el mismo sentido que la recomendación**, en virtud de lo siguiente:

La medida de atención planteada y el resultado esperado por la entidad fiscalizada se orientan en el mismo sentido de la recomendación, en virtud de que la actividad “Realizar un estudio tiempos y movimientos para el proceso de verificación y la estadía en el centro de verificación del usuario, una vez teniendo la información, establecerlo en el MOP y en los procedimientos DOP04 y DOP05” en conjunto con el resultado esperado sobre “proponer mejoras en la operación basados en los datos obtenidos y contar con documentos homologados”, se relaciona con los elementos establecidos en la recomendación acerca de revisar, armonizar, complementar y actualizar el Manual de Organización y Procedimientos, y los procedimientos internos DOP-04 y DOP05, de manera que prevean referentes para la duración de cada una de las etapas del proceso y sus resultados, e incluir en los instrumentos operativos la duración para cada etapa aplicable del proceso de prueba de verificación. Sin embargo, no manifiesta respuesta alguna acerca del aspecto de la recomendación de incluir en la base de datos de los certificados del servicio de verificación vehicular la duración para cada etapa aplicable del proceso de prueba de verificación; a pesar de ello, la Agencia expresó en su comentario general que “el tiempo estimado determinado por la comunicación oficial emitida por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial es únicamente para la prueba de verificación sin tomar en cuenta la espera del vehículo a

su llegada y la entrega del resultado”, de tal forma que con la actividad de mejora planteada sobre realizar un estudio de tiempos y movimientos para el proceso de verificación y para la estadía en el centro de verificación del usuario, estará en condiciones de conocer a detalle la duración de cada etapa.

En cuanto al periodo planteado por la entidad auditada para realizar la actividad, el cual comprende del 22 enero del 2024 al 31 agosto del 2024, es considerado razonable, ya que le permitirá plasmar parte de los cambios sugeridos en la recomendación antes de finalizar la actual administración estatal.

Finalmente, los tres medios de verificación señalados para dar cuenta del cumplimiento de las actividades: el estudio de tiempos y movimientos, la actualización del Manual de Organización y Procedimientos (MOP) y de los procedimientos de la Dirección de Operaciones con códigos DOP04 y DOP05 resultan pertinentes, toda vez que el primero aportará la información para determinar la duración de las etapas de la prueba de verificación; el MOP, el DOP04 y el DOP05 corresponden con los documentos que deben contener los cambios sugeridos en la recomendación. Sin embargo, no se indicó como un medio de verificación la base de datos de los certificados del servicio de verificación, la cual se recomendó que registrara la duración de las diferentes etapas de la prueba, por lo cual, en el seguimiento que realice este Órgano Técnico, se verificará que en los registros de los certificados en cuestión se registre la duración de las diferentes etapas.

12.- Dado que los procedimientos documentados por la Agencia para evaluar la satisfacción de las personas usuarias respecto del servicio de verificación vehicular presentaron inconsistencias en cuanto a la definición de actividades, responsables y plazos, así como la ausencia de un mecanismo para determinar una muestra adecuada a las necesidades de cada centro de verificación y línea móvil, y a la omisión en la actualización de las mejoras realizadas a partir de la información obtenida de dicha encuesta, aunado a la limitada validez lógica y de contenido de sus cuestionarios.

Se recomendó a la Dirección de Operaciones y a las áreas de la Agencia que corresponda, que actualizara, completara y corrigiera los instrumentos

operativos relacionados con la calidad en el servicio de verificación y los cuestionarios empleados para su medición, de modo que observaran claridad en cuanto a: la descripción de las actividades, la asignación de responsables y el establecimiento de tiempos y plazos en las etapas de diseño, recolección y análisis de la información; la definición de un mecanismo para el muestreo adecuado a las características de los centros de verificación y líneas móviles; la descripción de aquellas modificaciones realizadas al proceso de verificación derivadas de la información obtenida de la encuesta de satisfacción; la precisión, especificidad y comprensibilidad de los ítems de sus cuestionarios; y la incorporación de algunas temáticas relevantes a dichos cuestionarios para mejorar su validez de contenido.

22-DAD-PR-006-207500-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

Luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Agencia Integral de Regulación de Emisiones al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que la **medida de atención** planteada por la entidad fiscalizada **se orienta en el mismo sentido que la recomendación**, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada planteó como actividades las siguientes: “*Actualizar y mejorar la encuesta de satisfacción utilizada en los CVR y líneas móviles de verificación, así como documentar las mejoras que se han tenido en la operación*”. Adicionalmente, como resultados esperados, añadió: “*Obtener una retroalimentación mediante un muestreo adecuado y así realizar mejoras con mayor puntualidad y adecuadas a las necesidades de la operación*”. Al respecto, la medida de atención cubren los dos sentidos principales de la recomendación, en cuanto a mejorar y actualizar los instrumentos operativos y los cuestionarios empleados para medir la calidad en el servicio de verificación vehicular, no obstante, en la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico se verificará que dichas modificaciones y actualizaciones se relacionen con aquellos aspectos que fueron omitidos por la entidad fiscalizada en su respuesta, es decir, que los instrumentos operativos presenten claridad en la designación de actividades, responsables y plazos; y que los cuestionarios incorporen temáticas relevantes e incrementen su precisión, especificidad y comprensibilidad.

El periodo fijado entre el 22 de enero y el 31 de marzo de 2024 es razonable para el desahogo de las actividades, dado que se trata de modificaciones estructurales y de forma a procedimientos e instrumentos internos.

Se establecieron como medios de verificación las “*encuestas de satisfacción actualizadas*”, por lo que, al asumir que se hace referencia a los cuestionarios, se cubre uno de los medios de verificación y se omiten los instrumentos operativos, por lo que en la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico, se verificará que se cubran los aspectos de mejora referidos en la recomendación tanto para los instrumentos operativos como para los cuestionarios.

13.- Dado que las inconsistencias en el diseño de los indicadores de calidad (relacionadas con sus atributos métricos y con su orientación hacia una medición de la calidad), así como su falta de trazabilidad (dado que únicamente la tercera parte de las temáticas mantuvieron una trazabilidad parcial entre 2021 y 2022), impidieron a la Agencia conocer, dimensionar y evaluar de forma atinada la calidad con la que se ofrecieron sus servicios.

Se recomendó a la Coordinación de Proyectos Estratégicos, a la Dirección de Operaciones y a las áreas de la Agencia que corresponda, que revisara y replanteara sus indicadores internos para que estos fueran pertinentes, principalmente en el sentido de que se compongan de relaciones válidas entre variables, las variables de la fórmula sean las necesarias para medir el indicador, la fórmula sea congruente con la unidad de medida del indicador, y el valor meta sea congruente con la fórmula del indicador; además de que tuvieran trazabilidad, en el sentido de que tanto las métricas como las temáticas empleadas por la Agencia en sus indicadores internos de calidad sean similares entre ejercicios.

22-DAD-PR-007-207500-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

Luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Agencia Integral de Regulación de Emisiones al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que la **medida de atención** planteada por la entidad fiscalizada **se orienta en el mismo sentido que la recomendación**, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada definió como única actividad “*mejorar los indicadores internos con el fin de que sean pertinentes y cuenten con trazabilidad*”,

mientras que como resultado esperado planteó: “*contar con métricas adecuadas, las cuales cuentan con el diseño para que cumpla con las necesidades de la Agencia en cuanto a trazabilidad y que permita conocer, dimensionar y evaluar de forma atinada la calidad del servicio ofrecido*”. De este modo, ambos elementos son congruentes con los aspectos sugeridos en la recomendación.

El periodo fijado para su realización va del 22 de enero al 31 de marzo de 2024, y se considera razonable para el desahogo de las actividades, dado que se trata de modificaciones por realizar en instrumentos internos.

Como medios de verificación para la actividad planteada, la entidad estableció los “*Indicadores Internos 2024*”, por lo que resulta pertinente como prueba de su cumplimiento, toda vez que los archivos denominados “Indicadores Internos” contienen las métricas de calidad de la Agencia.

14.- Dado que el marco de resultados de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones relacionado con el mantenimiento a la infraestructura para la verificación vehicular resultó inconsistente como instrumento de monitoreo, y considerando que las actividades de mantenimiento no crecieron en la misma proporción que las verificaciones vehiculares, toda vez que disminuyeron en 50.50% la cantidad de actividades de mantenimiento por cada 1,000 pruebas de verificación.

Se recomendó a la Dirección de Operaciones y a las áreas que corresponda de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones que revisara su marco de resultados, y que incorporara objetivos e indicadores que cumplan con las características de consistencia previstas en las guías del Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL) y en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el (CONAC). Asimismo, que planteara medidas para sostener la provisión del mantenimiento a la infraestructura con un crecimiento equiparable al de las verificaciones vehiculares.

22-DAD-PR-008-207500-A-02 **Pliego de Recomendaciones**

Luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Agencia Integral de Regulación de Emisiones al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que la **medida de**

atención planteada por la entidad fiscalizada **se orienta en el mismo sentido que la recomendación**, en virtud de lo siguiente:

La entidad fiscalizada definió como actividad “*Establecer métricas en materia de actividades de mantenimiento en los CVR, para monitorear que estos se realicen en tiempo y forma*”, la cual se orienta a atender la recomendación que consiste en *incorporar objetivos e indicadores que cumplan con las características de consistencia previstas en las guías del CONEVAL y en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC.*

Se estableció como periodo para cumplir la actividad planteada por la entidad fiscalizada del 22 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024, el cual es un periodo razonable para llevarla a cabo, dado que se concluiría antes de que finalice el periodo de gobierno de la actual administración estatal.

La entidad fiscalizada estableció a los “*Indicadores internos 2024*” como medio de verificación de la actividad que propuso, el cual se considera pertinente ya que se trata de un instrumento que contiene objetivos e indicadores.

El desarrollo de los procedimientos de auditoría, así como los resultados y hallazgos detectados respecto de la auditoría de desempeño practicada, se exponen a detalle en el apartado de Auditoría de Desempeño, que forma parte íntegra del presente informe individual de auditoría a la cuenta pública del ejercicio fiscal 2022, practicada al Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la Entidad Fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de atender, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones determinados por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración de este Informe.

En atención a los hallazgos, la Entidad Fiscalizada remitió información, al respecto se analizó la información y documentación, con la que se

determinó que ésta reúne las características necesarias de suficiencia, competencia y pertinencia, por lo que los resultados 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13 y 14, se consideran como atendidos, mientras que la correspondiente al resultado 10, no aclaró ni justificó el hallazgo detectado, por lo que se ratifica la recomendación emitida por esta Auditoría Superior del Estado de Jalisco.

Acciones derivadas de la fiscalización

Se determinaron 14 (catorce) acciones, de conformidad con lo siguiente:

Resumen de Observaciones

Se formularon en total 6 (seis) observaciones, distribuidas de la siguiente manera:

En auditoría financiera:

- Se formularon 6 (seis) observaciones por la cantidad de \$3'743,408.36 (Tres millones setecientos cuarenta y tres mil cuatrocientos ocho pesos 36/100 M.N.); con motivo de la emisión del pliego de observaciones formulado por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, las 6 (seis) observaciones fueron debidamente atendidas.

Resumen de Recomendaciones

Se formularon en total 8 (ocho) recomendaciones, distribuidas de la siguiente manera:

En auditoría de desempeño

- Se formularon 8 (ocho) recomendaciones; con motivo de la emisión de los pliegos de recomendaciones formulados por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, 7 (siete) recomendaciones cuentan con medidas de atención en proceso, mientras que 1 (una) recomendación se tiene como no atendida, por lo que se ratifica la recomendación formulada.

Recuperaciones Operadas

Con motivo de las intervenciones de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se efectuaron recuperaciones por la cantidad de \$713,088.24 (setecientos trece mil ochenta y ocho pesos 24/100 M.N.), que corresponde a reintegros realizados durante el transcurso de la revisión, o bien, como consecuencia de la emisión de pliegos de observaciones.

Recuperaciones Probables

No se determina la existencia de recuperaciones probables.

Promociones de responsabilidad

De los resultados del análisis presupuestal, no se advierten inconsistencias que pudieran derivar en la determinación de las responsabilidades administrativas.

Por otra parte, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 53 fracción XIII de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios, se informa que no se presentaron denuncias penales en contra de los servidores públicos del ente fiscalizado, en virtud de que, durante la ejecución de los trabajos de fiscalización, no se advirtieron irregularidades o inconsistencias que pudieran constituir conductas delictivas por parte de los sujetos fiscalizados, durante el ejercicio fiscal auditado.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que pudieran derivarse de los procedimientos y trabajos de investigación, llevados a cabo por las instancias correspondientes, en los términos detallados en el cuerpo de este Informe.

Finalmente, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 53 fracción XII de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios, informa que, a la fecha de elaboración del presente Informe Individual de Auditoría, los sujetos auditados no han interpuesto ningún medio de impugnación en contra de los actos y resoluciones emitidos por este órgano técnico respecto de los trabajos de

fiscalización de la cuenta pública del ejercicio 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Informe final de la revisión

De acuerdo a los estados financieros presentados por la entidad fiscalizable, se puede concluir que, con base en las pruebas aplicadas y resultados obtenidos, no obstante la recomendación ratificada en los párrafos de auditoría de desempeño, que su manejo es aceptable y que sus registros y comprobantes en la contabilidad presentan razonablemente en todos sus aspectos materiales el Estado de Situación Financiera, el Estado de Actividades, el Estado de Variaciones en la Hacienda Pública/Patrimonio, Estado de Flujos de Efectivo, Estado Analítico del Activo, Estado Analítico de la Deuda, Estado Analítico de Ingresos Presupuestales y Estado del Ejercicio del Presupuesto de Egresos.

El presente dictamen se emite considerando la información financiera, normas contables y postulados básicos de contabilidad gubernamental que rigen a la materia y toda vez que la cuenta pública fue sometida a revisión y examen contable y técnico, en forma selectiva, siendo los sujetos auditados, responsables de la elaboración y presentación fiel de los estados financieros y del control interno, de la entidad fiscalizable.