

APARTADO INFORME DE DESEMPEÑO QUE FORMA PARTE ÍNTEGRA DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA DE CUENTA PÚBLICA DEL EJERCICIO FISCAL 2022 DE LA AGENCIA INTEGRAL DE REGULACIÓN DE EMISIONES

Con fundamento en las disposiciones establecidas en los párrafos primero y décimo, fracciones III y IV, del artículo 35 Bis de la Constitución Política del Estado de Jalisco; y en ejercicio de las atribuciones conferidas en las fracciones XI y XXVII, numeral 1 del artículo 13 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios, en relación con el diverso 15, numeral 1 de la misma Ley, la Auditoría Superior del Estado de Jalisco (ASEJ) realizó la fiscalización superior del desempeño a la Cuenta Pública 2022 de la **AGENCIA INTEGRAL DE REGULACIÓN DE EMISIONES** correspondiente al ejercicio fiscal comprendido del **01 de enero al 31 de diciembre de 2022**, prevista en el Programa Anual de Actividades y Auditorías 2023 de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, aprobado el día 06 de enero de 2023, y cuyo objeto consistió en determinar el desempeño de su gestión en el ejercicio 2022 respecto de su participación en el Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”, y para lo cual, se emitieron recomendaciones, conforme lo prevé el numeral 2 del artículo 53 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios. Como resultado de la fiscalización de la Cuenta Pública, la Auditoría Superior del Estado de Jalisco rinde ante el Congreso del Estado de Jalisco el presente **APARTADO**.

I. Objeto y objetivos de la revisión

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. A partir de lo anterior, se establecieron dos objetivos específicos, mismos que se enuncian en la tabla siguiente y se relacionan con los mandatos institucionales y entregables que fueron objeto de la revisión.

Tabla 01. Mandato, objetivos, y entregables identificados para la auditoría de desempeño a la Cuenta Pública del ejercicio fiscal 2022 de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones

Mandato	Objetivo específico	Entregable
Difundir y vigilar el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable.	1. Evaluar la eficacia y la eficiencia de la Agencia en la difusión y vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación	1.1. Difusión para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular.

Mandato	Objetivo específico	Entregable
	Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado "Verificación Responsable".	1.2. Vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular.
Operar el Programa de Verificación Responsable, en el ámbito de su competencia.	2. Evaluar la eficacia y la eficiencia de la Agencia en la operación del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado "Verificación Responsable"; en el ámbito de su competencia.	2.1. Pruebas de verificación vehicular.
		2.2. Evaluación de la calidad en la prestación del servicio de verificación vehicular.
		2.3. Mantenimiento del Centro AIRE, del Centro Oficial de Medición y de las líneas de verificación móvil.

Fuente: elaboración propia.

II. Alcance

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 02. 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".

III. Desarrollo de trabajos de auditoría

El Auditor Superior del Estado de Jalisco ordenó la práctica de la visita para la realización de la presente auditoría de desempeño el 14 de junio 2023 y autorizó a los servidores públicos responsables para ello. El inicio de la visita se verificó el 30 de junio de 2023, mientras que el cierre se realizó el día 7 de diciembre de 2023.

Esta auditoría se realizó examinando la información y documentación presentada por la entidad fiscalizada ante este Órgano Técnico en la Cuenta Pública correspondiente al ejercicio fiscal 2022, así como la información y documentación provista a través de los requerimientos de

información, solicitudes de aclaraciones y demás información obtenida a través de las técnicas de recopilación de información estimadas pertinentes por este Órgano Técnico.

IV. Procedimientos aplicados

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:

1. Se revisó 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.
2. Se entrevistó 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.
3. Se analizó 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. Para determinar la pertinencia de los entregables se aplicó un cuestionario con dos preguntas de respuesta binaria (1, “sí” y 0, “no”).

- a. ¿Se ofreció información que permitiera a los usuarios conocer la operación del programa?
- b. ¿Se explicó la necesidad e importancia del programa para el medio ambiente y la calidad del aire?

El criterio empleado para determinar si los entregables fueron pertinentes consistió en que deberían cumplir con las dos preguntas aplicadas para cada evidencia individual.

4. Se calculó 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.
5. Se realizó 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.
6. Se analizó 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, el cálculo del indicador se realizó a través de la división del costo (a precios constantes) de las actividades de difusión entre la cantidad de actividades por tipo de financiamiento por tipo de financiamiento que realizó la Agencia en ambos años.

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:

1. Se revisó 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.
2. Se revisó 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.

3. Se analizaron 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. Para ello, se construyó una rúbrica, integrada por tres reactivos que se enlistan a continuación, y que se respondieron de forma binaria (1, Sí, y 0, No):
 - a. En el documento se definen claramente las actividades?
 - b. En el documento se menciona quiénes son los responsables de llevar a cabo las actividades?
 - c. ¿En el documento se menciona el momento en el que se realizan las actividades?

El criterio para determinar la pertinencia de los documentos para describir actividades, responsables y la secuencia de pasos en los procesos empleados por la Agencia fue que se cumplieran las tres preguntas.

4. Se revisó 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.
5. Se analizaron 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.
6. Se revisaron 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.
7. Se realizó 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:

1. Se valoró 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). El cuestionario se integró por cinco reactivos que se respondieron de manera binaria (1, Sí; y 0, No), como se muestra en la siguiente tabla. El criterio para determinar la consistencia en la pareja de objetivo e indicador fue que se cumplieran las cinco preguntas.

Tabla 03. Preguntas para valorar los atributos sobre la consistencia de objetivos e indicadores

Atributo	Pregunta
Objetivo o resumen narrativo	¿La redacción del objetivo describe un único resultado y este es medible?
Nombre del indicador	¿El nombre del indicador se relaciona con atributos relevantes del objetivo?
	¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?
Método de cálculo	¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?
	¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?

Fuente: elaboración propia con base en el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores, y en la Guía para el Establecimiento y Cálculo de Líneas Base y Metas, ambos documentos del CONEVAL.

2. Se evaluó 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; como parámetro de medición para evaluar el desempeño de la Agencia en la realización de pruebas de verificación, mediante la aplicación del siguiente cuestionario.

Tabla 04. Preguntas empleadas para valorar los atributos de la pertinencia de los indicadores

Atributo	Pregunta
Nombre del indicador.	¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?
Método de cálculo.	¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?
	¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?
Medios de verificación.	¿Los medios de verificación son una fuente de información necesaria para obtener la información que requiere el cálculo del indicador?

Fuente: elaboración propia con base en el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores; y en la Guía para el Establecimiento y Cálculo de Líneas Base y Metas, ambos documentos del CONEVAL.

El criterio para determinar si el indicador resulta pertinente fue que se cumplieran las primeras dos preguntas y al menos una de las restantes.

3. Se analizó 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.
4. Se calculó 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).
5. Se comparó 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.
6. Se analizó 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.

7. Se analizó 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. Para esto, primero se identificaron unidades básicas de operación a partir de las actividades descritas en los documentos citados, para posteriormente realizar un ejercicio de comparación y determinar si existe coincidencia entre las actividades que presenta cada instrumento operativo y las operaciones básicas identificadas. Una vez identificadas las actividades en las que ambos documentos mostraron similitud sobre la descripción de la operación, se evaluó el grado de correspondencia que estas presentan en sus elementos procedimentales. Para esto, se aplicó un cuestionario que se integra de tres preguntas cuyas respuestas permiten identificar la coincidencia en la descripción de los elementos del proceso sobre: a) la definición de quién ejecuta la actividad, b) la determinación del plazo para su realización, y c) el resultado que se espera. La rúbrica se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 05. Rúbrica de valoración sobre la correspondencia de los elementos del proceso de prueba de verificación establecido en el MOP y los DOP

Pregunta	0	1	2
1. ¿Los documentos establecen actores responsables de las operaciones y estos coinciden?	No, ninguno de los documentos establece actores responsables.	No, alguno de los documentos no establece responsables, o bien no corresponden.	Sí, y los actores establecidos coinciden.
2. ¿Los documentos establecen plazos para las operaciones y estos coinciden?	No, ninguno de los documentos establece plazos.	No, alguno de los documentos no establece plazos, o bien no corresponden.	Sí, y los plazos coinciden.
3. ¿Los documentos establecen resultados de las operaciones y estos corresponden?	No, ninguno de los documentos establece resultados.	No, alguno de los documentos no establece resultado, o bien no corresponden.	Sí, y los resultados coinciden.

Fuente: elaboración propia.

A partir de la aplicación del ejercicio anterior, se identificó la cantidad de operaciones que de acuerdo con los elementos del proceso cumplieron con los atributos y mostraron alguna coincidencia en ambos documentos, lo que permitió determinar el grado de

correspondencia que presenta el proceso de la prueba de verificación contenido entre el MOP y los documentos internos DOP-04 y DOP-05.

8. Se calculó 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.
9. Se compararon 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.
10. Se realizó 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:

1. 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.
 - a. Para determinar la validez lógica se emplearon tres criterios: uno sobre la precisión, otro sobre la especificidad, y finalmente uno sobre la comprensibilidad;

dichos criterios se aplicaron a cada ítem de los cuestionarios SGCF30 y SGCF38 a través de las siguientes preguntas, que se respondieron de forma binaria (Sí, y No):

- i. ¿Se hace referencia a un único elemento a evaluar?
- ii. ¿Se hace referencia a un objeto claramente delimitado?
- iii. ¿La característica evaluada puede ser interpretada de manera similar por los distintos usuarios?

Para considerar la validez lógica de los atributos analizados se estableció como parámetro la obtención de al menos dos respuestas afirmativas en la rúbrica.

- b. Para determinar la validez de contenido se adaptó una pregunta a partir de las temáticas empleadas en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para valorar la satisfacción de los usuarios de servicios públicos bajo demanda: ¿La temática está cubierta por alguno de los conceptos de los cuestionarios SGCF30 y SGCF38? Dicha pregunta con respuesta binaria consistió en analizar si las siguientes temáticas extraídas y adaptadas del referente mencionado, fueron en los cuestionarios de satisfacción elaborados por la Agencia:
 - i. Limpieza de las instalaciones.
 - ii. Trato respetuoso del personal.
 - iii. Personal capacitado para ofrecer el servicio.
 - iv. Personal suficiente para la operación del servicio.
 - v. Atención en el tiempo previsto.
 - vi. Satisfacción con el tiempo de resolución del trámite o servicio.
 - vii. Instalaciones sin saturación de usuarios
 - viii. Información oportuna sobre el estado de su trámite.
 - ix. Equipo necesario para ofrecer el servicio.
2. Se realizó 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.
3. Se diseñó 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. La rúbrica se compuso por las siguientes preguntas, que se aplicaron de forma binaria a cuatro actividades críticas de cada una de las fases mencionadas (1, para Sí, y 0, para No):
 - a. ¿Existe información sobre la actividad en los instrumentos operativos?

- b. ¿Se menciona quiénes son los responsables de llevar a cabo la actividad?
 - c. ¿Se menciona el plazo para terminar la actividad, o bien, el momento en el que tiene que realizarse?
4. De manera complementaria se realizaron 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.
 5. Se realizó 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. Los indicadores empleados para dicho procedimiento fueron, para el CVR0000 y el CVR0001, el porcentaje de días en los que se realizaron por lo menos 20 cuestionarios respecto del total de días en los que se proveyeron al menos 20 servicios de verificación; y para la línea móvil, el porcentaje de días en los que se realizaron por lo menos 10 cuestionarios respecto del total de días en los que se proveyeron al menos 10 servicios de verificación.
 6. Se realizaron 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 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. Adicionalmente, el testimonio del personal de la Coordinación de Proyectos Estratégicos permitió obtener información sobre los procesos para la definición de los indicadores relacionados con la calidad en el servicio de verificación vehicular, además de conocer los factores que incidieron en su construcción y en la generación y registro de datos.
 7. Se realizó 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.
 8. Se elaboró 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

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

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.

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. El cuestionario empleado para valorar la pertinencia de los indicadores se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 06. Cuestionario para valorar la pertinencia de los indicadores de calidad de la Agencia en el ejercicio 2022

Atributo	Pregunta
Objetivo	¿La redacción del objetivo describe un único resultado y este es medible?
Nombre del indicador	¿El nombre del indicador se relaciona con atributos relevantes del objetivo?
	¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?
Fórmula	¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?
	¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?
Meta	¿El valor meta es congruente con el nombre del indicador?
	¿El valor meta es congruente con la fórmula del indicador?
Medios de verificación	¿Los medios de verificación son una fuente de información necesaria para obtener la información que requiere el cálculo del indicador?

Fuente: elaboración propia con base en el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores y en la Guía para el Establecimiento y Cálculo de Líneas Base y Metas del CONEVAL.

9. Se realizó 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. El análisis se llevó a cabo por medio de la pregunta “¿Los indicadores de la temática presentaron trazabilidad entre los ejercicios 2021 y 2022?”, cuyas opciones de respuesta fueron:
 - a. Sí. Las métricas presentan coincidencia exacta entre ambos ejercicios.
 - b. Parcialmente. Ambos ejercicios cuentan con indicadores en la temática, pero son métricas distintas.
 - c. No. La temática sólo cuenta con indicadores en un ejercicio.

10. Con base en el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores de CONEVAL se diseñó y aplicó 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 indicadores de calidad, a saber: oportunidad, accesibilidad, percepción de los usuarios o precisión. La rúbrica se integró por las siguientes preguntas:
 - a. ¿El indicador se relaciona con un entregable?
 - b. ¿El indicador mide algún atributo, capacidad o característica del bien o servicio producido?
 - c. ¿El indicador permite medir la oportunidad, la accesibilidad, la percepción de los usuarios o la precisión en la entrega de los servicios?
11. Se realizó 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:

1. Se evaluó 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. Para determinar la trazabilidad de los mismos, se analizó su similitud semántica. Por otra parte, para valorar la consistencia, se construyó un cuestionario 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 elaborados por el CONEVAL. El cuestionario se integró con los cinco reactivos que se enlistan a continuación, y que se respondieron de manera binaria (1, Sí; y 0, No):

Tabla 07. Cuestionario para valorar la consistencia de los objetivos e indicadores relacionados con el mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular

Atributo	Pregunta
Objetivo o resumen narrativo.	¿La redacción del objetivo describe un único resultado y este es medible?
Nombre del indicador.	¿El nombre del indicador se relaciona con atributos relevantes del objetivo?
	¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?
Fórmula.	¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?
	¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?

Fuente: elaboración propia con base en el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores; y en la Guía para la Establecimiento y Cálculo de Líneas Base y Metas del CONEVAL.

El criterio para determinar la consistencia de una pareja de objetivos e indicadores fue que se cumplieran las cinco preguntas.

- Se evaluó 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. El cuestionario se integró con cuatro reactivos que se enlistan a continuación, y que se respondieron de forma binaria (1, Sí; y 0, No):

Tabla 08. Cuestionario para valorar la pertinencia de los indicadores previstos en el MOP de la Agencia relacionados con el mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular

Atributo	Pregunta
Nombre del indicador.	¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?
Método de cálculo.	¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?
	¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?

Atributo	Pregunta
Medios de verificación.	¿Los medios de verificación son una fuente de información necesaria para obtener la información que requiere el cálculo del indicador?

Fuente: elaboración propia con base en el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores, y en la Guía para el Establecimiento y Cálculo de Líneas Base y Metas, ambos documentos del CONEVAL.

El criterio para determinar si el indicador es pertinente fue que se cumplieran las dos primeras preguntas y al menos una de las restantes.

3. Se revisó 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. El cuestionario constó de los cinco reactivos que se enlistan a continuación, y que se respondieron de forma binaria (1, Sí; y 0, No):
 - a. ¿El formato contiene un campo para identificar el tipo de equipo al que se le dará mantenimiento?
 - b. ¿El formato prevé un campo para registrar el tiempo estimado que durará el mantenimiento?
 - c. ¿El formato prevé un campo para definir el tipo de mantenimiento que se requiere?
 - d. ¿El formato prevé un campo para identificar el responsable de realizar el mantenimiento?
 - e. ¿El formato contempla un campo donde se establecen las acciones mínimas de mantenimiento que se deben realizar?

El criterio para determinar si el formato es pertinente fue que cumpliera con los cinco reactivos.

4. Se analizó 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.
5. Se analizó 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.

V. Resultados

Sobre la eficacia y eficiencia de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones en la difusión y vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”

La Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) tiene como principal mandato proveer servicios de pruebas de verificación vehicular a los automóviles que circulen en Jalisco, según lo establece el artículo 3 de la *Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado “Agencia Integral de Regulación de Emisiones”* (en lo sucesivo Ley de la Agencia).

Adicionalmente, el organismo tiene dos atribuciones relacionadas con el Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable), que se enlistan a continuación:

1. Difundir el Programa de Verificación Responsable, de acuerdo con el artículo 5, numeral 1, fracción IX, de la Ley de la Agencia; y
2. Adquirir recursos materiales para participar en los operativos que realice la Policía vial a efecto de verificar el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable en Jalisco, según lo establecen las fracciones XV y XVI del artículo referido en el numeral previo.

Respecto de las atribuciones indicadas en los numerales anteriores, el artículo 3, fracción III, y el artículo 21, fracción III, del *Reglamento Interno de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones* (en lo sucesivo Reglamento Interno), establecen como atribución de la Agencia participar en los operativos para vigilar el cumplimiento y para difundir el Programa de Verificación Responsable. En ese sentido, se identificaron como entregables de la Agencia vinculados con la difusión y vigilancia del Programa de Verificación Responsable, los mostrados en la siguiente tabla.

Tabla 09. Entregables y fundamentos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones relacionados con la difusión y vigilancia del Programa de Verificación Responsable

Consecutivo	Entregables	Fundamento
1	Difusión para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular.	Artículo 5, fracción IX de la Ley Orgánica de la Agencia.

Consecutivo	Entregables	Fundamento
2	Vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular.	Artículo 5, fracciones XV y XVI de la Ley Orgánica de la Agencia; y los artículos 3, fracción III, y 21, fracción III, del Reglamento de la Agencia.

Fuente: elaboración propia.

Por último, esta sección contiene los resultados que corresponden con los entregables enlistados en la tabla previa, y cada uno cuenta con una estructura que se compone por cuatro partes: el criterio de auditoría, esto es, el mandato legal y las disposiciones normativas que establecen el quehacer de la Agencia respecto de los entregables en cuestión, así como los términos en que estos deben ser provistos; la síntesis del hallazgo, es decir, los aspectos relevantes que vulneraron el desempeño del organismo en la provisión de los mismos entregables; los elementos de soporte, que comprenden: gráficas, tablas y narrativas; y, por último, la recomendación que emitió este Órgano Fiscalizador a efecto de sugerir alternativas a la entidad fiscalizada que contribuyan a cerrar la brecha identificada, así como la valoración de la respuesta ofrecida por el ente auditado.

Derivado del ejercicio de auditoría se presentan los siguientes resultados:

Recomendación 22-DAD-PR-001-207500-A-02

La *Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado “Agencia Integral de Regulación de Emisiones”* (en lo sucesivo Ley de la Agencia), establece en el artículo 5, fracción IX que la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) tiene como atribución realizar y contratar actividades de difusión del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable). Por su parte, el artículo 15, fracción X del *Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones* (en lo sucesivo Reglamento Interno), dispone como una atribución de la persona titular de la Dirección General de la Agencia difundir el Programa de Verificación Responsable, la normatividad aplicable y su cumplimiento.

Por otra parte, el artículo 8 de la *Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley del Presupuesto) prevé que los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) deben planear y programar sus actividades, así como darles seguimiento. En ese sentido, el artículo 20 de la Ley del Presupuesto señala que la fase de planeación consiste en la definición de las acciones operativas y estratégicas de atención prioritaria; y el artículo 21 de la misma ley, que la programación comprende el desarrollo de los

programas partiendo de una selección de objetivos estratégicos y metas para orientar sus proyectos y actividades, así como definir las áreas responsables de su ejecución.

Adicionalmente, la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios (en lo sucesivo Ley de Planeación), establece en su artículo 26, fracción II que es obligación de los OPD formular Matrices de Indicadores para Resultados (MIR). Al respecto, el numeral CUARTO de los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico (en lo sucesivo Lineamientos) emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) señala que los objetivos e indicadores que formulen los entes públicos deben construirse mediante la Metodología de Marco Lógico (MML) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), y que pueden usar las guías para la construcción de la MIR y para el diseño de indicadores elaboradas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de la Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política para el Desarrollo Social (CONEVAL).

Por último, el artículo 1, párrafo segundo de la Ley del Presupuesto y el lineamiento 1º de *la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Lineamientos de Control) establecen que la administración de los recursos de que dispongan OPD, entre otras entidades paraestatales, y las actividades que realicen se deben apegar al criterio de eficacia.

Con base en estos criterios, y a partir de la evidencia recabada, se obtuvo el siguiente hallazgo.

Se identificó que, a pesar de que la Agencia mejoró su desempeño en la difusión del Programa de Verificación Responsable entre 2021 y 2022, al pasar de proveer menos de un servicio de difusión (0.14) por cada cien mil vehículos automotores registrados en circulación, a suministrar 110.32 servicios de difusión por cada 100 mil vehículos; 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 (por ejemplo propietarios de vehículos que, de acuerdo con la normatividad del Programa, deben verificar sus vehículos), lo cual perjudicó el alcance potencial de sus actividades de difusión.

Se revisó la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario 970 cuya unidad responsable es la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) correspondiente al ejercicio presupuestal 2022 para identificar objetivos e indicadores relacionados con la difusión del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable). Dicha matriz contiene, además de un fin y un propósito, tres componentes de los cuales se desprenden seis actividades, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10. Extracto de la Matriz de Indicadores para Resultados 2022 del programa presupuestario 970 Control y Vigilancia de Emisiones Vehiculares de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones

Nivel	Resumen narrativo	Indicador	Fórmula
Fin.	Contribuir a garantizar el derecho humano a un ambiente sano, mediante la conservación de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos sin comprometer el bienestar de las futuras generaciones y bajo los principios de equidad, derechos, justicia, cultura de la paz, e igualdad de oportunidades.	Posición en el Subíndice Manejo Sustentable del Medio Ambiente del Índice de Competitividad, IMCO.	$(\text{Posición en el Subíndice Manejo Sustentable del Medio Ambiente del Índice de Competitividad, IMCO (Realizado)} / \text{Posición en el Subíndice Manejo Sustentable del Medio Ambiente del Índice de Competitividad, IMCO (Programado)}) * 100.$
Propósito.	Las instituciones consolidan y fortalecen los mecanismos, instrumentos y las capacidades institucionales para garantizar una protección y gestión del medio ambiente que fomente prácticas sustentables en los sectores de la economía y reduzca los niveles de contaminación en el medio ambiente.	Porcentaje de vehículos aprobados en verificación de emisiones.	$(\text{Porcentaje de automóviles que han aprobado el proceso de verificación vehicular en un mes. (Realizado)} / \text{Porcentaje de automóviles que han aprobado el proceso de verificación vehicular en un mes. (Programado)}) * 100.$
Componente.	E3-Centros AIRE operando en el Estado de Jalisco.	Total de centros AIRE operando en el Estado de Jalisco.	$(\text{Número de centros AIRE operando (Realizado)} / \text{Número de centros AIRE operando (Programado)}) * 100.$
Actividad.	E3-04 Instalación de líneas de verificación en centro Zapopan AIRE.	Total de líneas de verificación instaladas en centro Zapopan AIRE.	$(\text{Número de líneas de verificación instaladas (Realizado)} / \text{Número de líneas de verificación instaladas (Programado)}) * 100.$
Actividad.	E3-05 Acreditación del CVR001 ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).	Total de centros de verificación responsable acreditado ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).	$(\text{Número de centros acreditados (Realizado)} / \text{Número de centros acreditados (Programado)}) * 100.$
Componente.	E5-Verificaciones vehiculares realizadas a través de Centros AIRE.	Total de pruebas de verificación realizadas en las líneas de los centros AIRE.	$(\text{Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Realizado)} / \text{Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Programado)}) * 100.$

Nivel	Resumen narrativo	Indicador	Fórmula
Actividad.	E5-02 Capacitación de personal para mejora continua de Centro AIRE.	Total de capacitaciones realizadas.	$(\text{Número de capacitaciones (Realizado)} / \text{Número de capacitaciones (Programado)}) * 100.$
Actividad.	E5-03 Calibración de equipos para la correcta operación de los centros AIRE.	Total de calibraciones realizadas a los equipos utilizados para realizar verificaciones vehiculares en los centros AIRE.	$(\text{Número de auditorías realizadas a los equipos de medición (Realizado)} / \text{Número de auditorías realizadas a los equipos de medición (Programado)}) * 100.$
Componente.	F1-Reportes realizados dentro del Programa Anual de Trabajo en coordinación con la Contraloría del Estado de Jalisco.	Total de reportes de avances en cumplimiento de las metas establecidas en el Programa Anual de Trabajo.	$(\text{Número de reporte (Realizado)} / \text{Número de reporte (Programado)}) * 100.$
Actividad.	F1-01 Ejecución de auditorías programadas.	Total de auditorías concluidas.	$(\text{Número de auditorías iniciadas y/o concluidas (Realizado)} / \text{Número de auditorías iniciadas y/o concluidas (Programado)}) * 100.$
Actividad.	F1-03 Elaboración de informes de evaluación en materia de Control Interno.	Total de informes de evaluación en materia de Control Interno.	$(\text{Número de reportes de evaluación presentados (Realizado)} / \text{Número de reportes de evaluación presentados (Programado)}) * 100.$

Fuente: Matriz de Indicadores para Resultados 2022 del Programa de Presupuestario 970 Control y Vigilancia de Emisiones Vehiculares de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

A partir de la revisión de todos los elementos presentes en la MIR, se constató que no hubo objetivos e indicadores relacionados con la difusión del Programa. Sin embargo, en los indicadores internos de calidad de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, distintos a la MIR, se encontraron dos objetivos con sus respectivos indicadores y demás elementos, cuya pertinencia se analiza más adelante en este documento.

Por otro lado, se entrevistó al personal de la Coordinación de Comunicación y al personal de la Coordinación 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. Al respecto, el personal de la Coordinación de Comunicación mencionó que los objetivos que se plantearon en 2022 fueron la socialización y conocimiento del Programa previamente al inicio de las sanciones por omitir la verificación, además de prevenir la saturación del servicio a través de mantener el orden en el calendario establecido. Para conseguir esos objetivos se realizaron distintas actividades, como la instalación de módulos de información en las calles y puntos de interés, como estadios y espacios públicos, para invitar a

la población a verificar sin sanciones, orientar a los usuarios sobre el calendario de verificaciones y los centros a los cuales podían acudir, y ayudar en la expedición de citas. La persona entrevistada también mencionó que la Coordinación General Estratégica de Gestión Integral del Territorio del Gobierno del Estado de Jalisco define los objetivos o pautas de la divulgación del programa y establece los tiempos para ejecutarlas, mientras que el personal de la Agencia prepara boletines y ruedas de prensa para contribuir con la difusión del servicio de verificación.

Por su parte, la persona entrevistada de la Coordinación de Proyectos Estratégicos, mencionó que los objetivos principales de la Agencia respecto de la difusión del Programa de Verificación Responsable en 2022 se orientaron al cumplimiento del mismo y a generar conciencia ambiental entre la ciudadanía. Si bien las personas entrevistadas mencionaron que se tienen objetivos relacionados a la difusión del Programa de Verificación Responsable, estos no figuran en sus instrumentos de planeación, sin embargo, están presentes en sus indicadores internos de calidad.

Por otro lado, se solicitó a la entidad fiscalizada una muestra documental de evidencias sobre los entregables de difusión suministrados en los ejercicios fiscales 2021 y 2022. La entidad fiscalizada remitió cinco archivos con una muestra de 61 evidencias documentales de las actividades de difusión realizadas en Módulos de información, Operativos de socialización, y publicaciones de Twitter, las cuales consistían en: trípticos, folletos, cuadernos, *banners* y publicaciones de Twitter, mismas que se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 11. Cantidad de evidencias documentales por tipo de actividad de difusión enviadas por la Agencia para los años 2021 y 2022

Tipo de Actividad de Difusión	2021	2022	Total
Módulos de Información	4	9	13
Operativos de Socialización	ND ^{1/}	6	6
Publicaciones de Twitter	20	22	42
Total	24	37	61

Fuente: elaboración propia con base en la información de la muestra de evidencias de las actividades de difusión de la Agencia para los ejercicios fiscales 2021 y 2022.

1/ ND = No disponible.

A partir de la muestra remitida por la Agencia se analizó la pertinencia de los entregables de difusión en el logro de sus objetivos declarados en sus indicadores internos y por el personal entrevistado, a saber, la socialización del Programa de Verificación Responsable, la concientización de la ciudadanía respecto de los beneficios del programa para el medio ambiente y la calidad del aire, y la difusión de las sanciones derivadas del incumplimiento de la verificación vehicular. Para cada uno de los objetivos se diseñó una pregunta de respuesta binaria, cuyos resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 12. Análisis de la pertinencia de los entregables de difusión realizados por la Agencia en 2021 y 2022

(porcentaje que representan del total de las evidencias)

Criterios	2021 (24 evidencias en total)	2022 (37 evidencias en total)	Total (61 evidencias en total)
¿Se ofreció información que permitiera a los usuarios conocer la operación del programa?	24 (100.00)	36 (97.30)	60 (98.36)
¿Se explicó la necesidad e importancia del programa para el medio ambiente y la calidad del aire?	2 (8.33)	3 (8.11)	5 (8.20)
Total de evidencias que cumplieron con los dos criterios.	2 (8.33)	2 (5.41)	4 (6.56)

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de pertinencia sobre los entregables de difusión de la Agencia, a partir de la muestra de evidencias entregadas para los ejercicios fiscales 2021 y 2022.

De acuerdo al criterio establecido de que una evidencia sería pertinente si cumplía con los dos criterios, se encontró que solo 4 (6.56%) de las 61 evidencias fueron pertinentes, es decir, cumplen con el criterio de socializar la operación del programa y concientizar a la ciudadanía sobre los beneficios del programa para el medio ambiente y la calidad del aire.

Aunado a lo anterior, del total de la muestra de evidencia analizada, el 98.36% sí ofreció información pertinente a los usuarios para conocer la operación del programa dado que se describen principalmente: requisitos para realizar la verificación vehicular; procedimientos que se realizan en el proceso de verificación; los plazos para el cumplimiento del programa; los lugares donde se instalan los módulos de información para que los usuarios acudan a recibir asesorías e información sobre la verificación; y la ubicación física de los centros de verificación. Además, sobre la concientización de los beneficios del programa, sólo en el 8.20% de las

evidencias de la muestra recibida se explica la necesidad e importancia del programa para el medio ambiente y la calidad del aire, y lo que se describe principalmente es que: la verificación contribuye a reducir las emisiones de contaminantes del vehículo y mejora la calidad del aire que respiramos y la salud; los recursos generados por el programa y que van a un fondo ambiental para el combate y prevención de incendios, ciclovías, transporte sustentable y monitoreo atmosférico.

De acuerdo con el resultado anterior, se determinó que los entregables derivados de las actividades de difusión no son pertinentes para el cumplimiento de sus objetivos e indicadores internos relacionados a la divulgación del Programa, ya que sólo el 6.56% de las evidencias analizadas cumplieron los dos reactivos establecidos; a pesar de que el 98.36% de las evidencias contiene información para la socialización del programa y conocer su operación.

Por otra parte, por medio de requerimientos de información, la entidad fiscalizada entregó en una base de datos, la información de las actividades de difusión realizadas en los ejercicios fiscales 2021 y 2022, mismas que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 13. Actividades de difusión sobre el programa de verificación responsable realizadas por la Agencia durante los ejercicios fiscales 2021 y 2022
(porcentaje del total anual de actividades de difusión entre paréntesis)

Actividades de difusión ^{1/}	2021	2022
Módulos de información	1 (20.00)	100 (2.49)
Monitoreo para canal de Telegram	N.D. ^{2/}	1 264 (31.51)
Operativos de socialización	N.D.	95 (2.37)
Organización de eventos	2 (40.00)	3 (0.07)
Publicaciones de Twitter	N.D.	1 953 (48.69)
Publicaciones en Facebook	N.D.	572 (14.26)
Spots de radio	2 (40.00)	21 (0.52)

Actividades de difusión ^{1/}	2021	2022
Visitas de empresas o escuelas	N.D.	3 (0.52)
Total	5 (100.00)	4 011 (100.00)

Fuente: elaboración propia con base en la información de las actividades de difusión de la Agencia para los ejercicios fiscales 2021 y 2022 respecto del programa de verificación vehicular.

1/ Se excluyen aquellas actividades que no son de difusión, sino de comunicación social con medios.

2/ ND = No disponible.

De la anterior tabla se observó que en 2021 no se reportaron acciones en cinco actividades de difusión (Monitoreo para el canal de Telegram; Operativos de socialización; Publicaciones de Twitter; Publicaciones de Facebook; y, Visitas de empresas o escuelas); que en contra parte, para el ejercicio fiscal 2022, las actividades como las publicaciones en Twitter, Facebook y canal de Telegram tuvieron una importancia relativa del 94.47% del total de las actividades de divulgación de la Agencia. En la entrevista con personal de la Coordinación de Comunicación de la Agencia, se hace la mención que la prioridad de la Agencia era dar a conocer el Programa mediante su socialización, lo que explica el aumento significativo de las actividades de difusión de la Agencia en las redes sociales.

Para aproximarse a la eficacia con la que la Agencia realizó sus actividades de difusión se calculó la cantidad de actividades de difusión que realizó la Agencia en los ejercicios 2021 y 2022 por cada 100 000 vehículos automotores registrados en circulación. El método de cálculo del indicador es el siguiente:

$$CADAV = (TAD_t / TVM_t) * 100\ 000$$

Donde:

CADAV = Cantidad de actividades de difusión de la Agencia por cada 100 000 vehículos automotores registrados en circulación.

TAD = Total de actividades de difusión.

TVM = Total de vehículos automotores.

t = periodo.

La tabla siguiente muestra el resultado de las operaciones descritas previamente.

Tabla 14. Cantidad de actividades de difusión sobre el Programa de Verificación Vehicular por cada 100 000 vehículos registrados en circulación para los años 2021 y 2022

Variable	2021	2022	TVA ^{1/} (%)
Total de actividades de difusión sobre el programa de verificación vehicular ^{2/} (TAD)	5	4 011	80 120.00
Total de vehículos automotores registrados en el estado de Jalisco ^{3/} (TVM)	3 536 689	3 635 826	2.80
Cantidad de actividades de difusión por cada 100 000 vehículos automotores registrados en circulación CADAV= TAD/ TVM	0.14	110.32	77 932.66

Fuente: elaboración propia con base en la información de las actividades de difusión de la Agencia para los ejercicios fiscales 2021 y 2022, y la información del Registro Vehículos de Motor Registrados en Circulación reportados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

1/ Tasa de variación anual = [(Dato del año final/Dato del año inicial)-1]*100].

2/ Sumatoria de las cantidades de actividades que tuvieron al menos un evento para cada año en el periodo de análisis: módulos de información, organización de eventos, y spots de radio.

3/ Vehículos automotores incluye a automóviles, camiones de pasajeros, camiones y camionetas de carga, y se excluye a las motocicletas debido a que no son sujetas del programa de verificación vehicular.

Con base en la tabla anterior, se observa que las actividades de difusión aumentaron del año 2021 al 2022 en 80 120%, pues pasaron de 5 a 4 011, sin embargo, este incremento se debe a las actividades relacionadas a las publicaciones en redes sociales (Facebook, Twitter y Telegram), las cuales representan 94.47% del total de las actividades). Adicionalmente, se concluye que la Agencia fue eficaz en sus actividades de difusión, ya que presentó un aumento en la variación anual en los mismos años en la cantidad de actividades de difusión por cada 100 000 automotores registrados en circulación en el estado de Jalisco de 77 932.66%, toda vez que pasó de 0.14 actividades de difusión por cada cien mil automotores a 110.32.

Cabe mencionar también que en la entrevista al personal de Comunicación del organismo se mencionó que uno de los objetivos que se plantearon en 2022 era la socialización del Programa de Verificación Responsable, a partir de una estrategia que consistió en: 1) invitar a los propietarios de vehículos a que llevaran a cabo la verificación sus autos, 2) asesorar al público sobre cómo se hacían las citas, y 3) dar a conocer el calendario de verificación oficial.

Por lo tanto, 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. Contar objetivos, indicadores y metas en instrumentos programáticos relacionados con la difusión del Programa de Verificación Responsable permitiría a la Agencia cumplir con lo previsto en el artículo 8 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, en el sentido de que los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) deben planear y programar sus actividades, así como darles seguimiento; y con lo establecido en los artículos primero, párrafo segundo, de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, y el lineamiento 1º para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco, en los que se establece que la administración de los recursos de que dispongan y las actividades que realicen los OPD se deben apegar al criterio de eficacia.

Como respuesta a ello, la Agencia presentó argumentos aclaratorios y justificativos, así como medidas de atención. Sobre los argumentos aclaratorios, la entidad fiscalizada afirmó que los datos empleados por este Órgano Fiscalizador para medir el desempeño de la Agencia en términos de la difusión del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable), fueron imprecisos, toda vez que el indicador definido por este Órgano Técnico, denominado *Cantidad de actividades de difusión de la Agencia por cada 100 000 vehículos automotores registrados en circulación*, “*tomó en consideración la cantidad de vehículos automotores registrados en circulación en el estado conforme a la información del Registro de Vehículos de Motor Registrados en Circulación reportados por el INEGI [Instituto Nacional de Estadística y Geografía]*”, cuando “*la difusión del programa no se encuentra dirigida a la totalidad de vehículos del estado, sino a los municipios obligados conforme a la cobertura del programa*”.

Al respecto, si bien la precisión es pertinente en esos términos (el Programa de Verificación Responsable solo es obligatorio en algunas demarcaciones territoriales de la entidad), el argumento ofrecido no es válido para desestimar el hallazgo por dos razones. La primera, consiste en que el indicador que planteó este Órgano Técnico para dimensionar el desempeño de la entidad fiscalizada en la difusión del Programa de Verificación Responsable empleó información directa (cantidad de actividades de difusión, provista por la Agencia) e información indirecta (cantidad de vehículos en Jalisco previstos en el Registro de Vehículos de Motor Registrados en Circulación reportados por el INEGI), misma que efectivamente no distingue con precisión la cantidad de vehículos susceptibles de ser verificados, pero cuyo uso atiende a que el marco de resultados de la Agencia no contó con indicadores para evaluar su desempeño en esa materia, lo cual se confirma por la propia entidad fiscalizada cuando reconoce que “*durante el periodo 2021 y 2022 no se contó con un marco de resultados relacionado con la difusión del programa*”.

La segunda, que a partir de la métrica en cuestión se sostuvo que la Agencia mejoró su desempeño en la difusión del Programa de Verificación Responsable entre 2021 y 2022, siendo previsible que si el indicador se hubiera estimado con la cantidad de vehículos que corresponde, el resultado habría sido igualmente positivo, pero de cualquier forma, no se aclararía por el que no contó con un marco de resultados (objetivos e indicadores) relacionado con el entregable en cuestión.

Adicionalmente, el ente fiscalizado afirmó “que en el periodo 2022 se contaron con algunos indicadores internos respecto de los módulos de atención y jornadas de socialización”; sobre este punto, la información relacionada con los “Indicadores internos”, remitida por la Agencia durante la etapa de ejecución de la auditoría, contiene dos parejas de objetivos e indicadores relacionados con la difusión del Programa de Verificación Responsable y son los siguientes.

Tabla 15. Objetivos e indicadores internos relacionados con la difusión del Programa de Verificación Responsable de la Agencia, vigentes en el ejercicio fiscal 2022

Consecutivo	Objetivo (resumen narrativo)	Nombre del indicador	Fórmula	Meta valor	Medios de verificación
01	<i>Programa de Verificación Responsable difundido para su cumplimiento</i>	<i>Total de acciones de difusión realizadas</i>	<i>(Número de acciones de difusión realizadas/ Número de acciones de difusión programadas)* 100</i>	3	<i>Información Interna: Calendarios de Socialización, Registros de Llamadas realizadas en el Centro de Atención Ciudadana y Campañas realizadas por el Área de Comunicación. Área Responsable Dirección General 2022</i>
02	<i>Difusión del programa de Verificación Vehicular a través de Jornadas de Socialización</i>	<i>Total de jornadas establecidas de socialización</i>	<i>(Número de jornadas realizadas/ número de jornadas programadas)* 100</i>	108	<i>Información Interna: Informes de resultados de las Jornadas de Socialización. Área Responsable Dirección de Operaciones. 2022</i>

Fuente: elaboración propia a partir de los Indicadores Internos 2022, provistos por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

De acuerdo con la tabla anterior, se confirma que la entidad fiscalizada sí contó con objetivos e indicadores relacionados con la difusión del Programa de Verificación Responsable, sin embargo, son insuficientes para orientar la gestión de la difusión que realiza la Agencia, toda vez que el primer indicador es impreciso, dado que se refiere al “*Total de acciones de difusión*

realizadas”, y no especifica con claridad cuáles son las acciones a las que se hace referencia; y el segundo indicador se refiere únicamente a las jornadas de socialización, las cuales, de acuerdo con la información remitida por la Agencia como respuesta a los requerimientos de información, son solo un tipo de actividades de difusión que realiza. Asimismo, con la finalidad de determinar la consistencia de los indicadores referidos para orientar la gestión hacia resultados, se analizaron aplicando el mismo método de valoración empleado durante la etapa de ejecución, y se concluyó que dichas métricas son impertinentes para orientar la gestión de la Agencia hacia resultados, como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 16. Valoración de la pertinencia de los objetivos e indicadores relacionados con la difusión del Programa de Verificación Responsable previstos en los Indicadores internos de la Agencia

Pregunta	Consecutivo de las parejas de objetivos e indicadores	
	01	02
1. ¿La redacción del objetivo describe un único resultado y este es medible?	Sí	Sí
2. ¿El nombre del indicador se relaciona con atributos relevantes del objetivo?	Sí	Sí
3. ¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?	No	No
4. ¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?	No	No
5. ¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?	No	No

Fuente: elaboración propia con base en la valoración realizada respecto de los Indicadores Internos 2022, provistos por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

De acuerdo con la tabla anterior, las dos parejas de objetivos e indicadores cumplieron con dos de los cinco atributos evaluados, lo cual permite concluir que no son pertinentes, dado que en los procedimientos para evaluar la consistencia de objetivos e indicadores se estableció como criterio para determinar la pertinencia el que cumplieran con los cinco atributos evaluados.

Por otro lado, la evidencia que aportó la entidad fiscalizada soporta el argumento que sostuvo respecto de la imprecisión de la métrica planteada por este Órgano Técnico, dado que se refirió al numeral 3 del acuerdo ACU SEMADET/012/2022 de fecha 31 de diciembre del 2022, donde

se establece la cobertura del Programa de Verificación Responsable, y esto es congruente con su afirmación respecto de que la métrica en cuestión emplea el total de vehículos registrados en la entidad, cuando el Programa solo es vigente en Áreas Metropolitanas y Zonas Metropolitanas, así como en municipios de cien mil o más habitantes que cuenten con Centros de Verificación; sin embargo, el indicador *Cantidad de actividades de difusión de la Agencia por cada 100 000 vehículos automotores registrados en circulación* fue un recurso empleado por este Órgano Técnico para determinar el desempeño de la Agencia en la difusión del Programa de Verificación Responsable ante la falta de una métrica de la propia entidad fiscalizada para tal propósito, lo cual no se aclara con dicha evidencia.

Por su parte, el origen de la evidencia es pertinente como medio de prueba, toda vez que corresponde a un acuerdo publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” que es de competencia de la Agencia, y también a un archivo generado por la entidad fiscalizada, pero no contribuyen a aclarar el hallazgo.

Adicionalmente, la entidad fiscalizada presentó argumentos justificativos, en los que sostuvo que *“en el ejercicio 2022 contó con métricas internas en materia de difusión”*, también que *“la Agencia trabajará en un proyecto de mejora en cuanto a los instrumentos programáticos los cuales incluyan los objetivos e indicadores que midan los resultados en materia de difusión”*. Ninguno de los argumentos invalida ni justifica la inaplicabilidad de la recomendación, puesto que uno corresponde a una precisión en el sentido de que la Agencia contó con indicadores internos, los cuales resultaron inconsistentes como se establece en el resultado asociado con la recomendación 22-DAD-PR-007-207500-A-02 , y en la valoración de sus argumentos aclaratorios, y por tanto no justifica la imposibilidad de atender lo que recomendó este Órgano Técnico en el sentido de que se *“definieran objetivos relevantes para la difusión del Programa de Verificación Responsable”*; mientras que el segundo argumento advierte que se planteará una medida de atención.

La evidencia que presentó la entidad auditada consistió en los propios Indicadores internos, que no soportan algún argumento que invalide o justifique la inaplicabilidad de la recomendación, dado que los objetivos e indicadores relacionados con la difusión del programa contenidos en los *indicadores internos de AIRE 2022* se evaluaron en el resultado asociado con la recomendación 22-DAD-PR-007-207500-A-02, que se recuperó en la valoración que realizó este Órgano Técnico a la aclaración presentada por la Agencia respecto de la recomendación 22-DAD-PR-001-207500-A-02, donde se determinó que las dos parejas de objetivos e indicadores relacionados con la difusión del Programa de Verificación Responsable no fueron pertinentes. El origen de la evidencia corresponde a la entidad auditada, en virtud de que los indicadores internos son generados por la Agencia, pero no invalida ni justifica la inaplicabilidad de la recomendación.

Este Órgano Técnico revisó y analizó los argumentos justificativos y aclaratorios presentados por la Agencia, mismos que se consideraron impertinentes para aclarar los hallazgos y sostener la inaplicabilidad de la recomendación.

Por otra parte, 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 permitieran 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 auditada para realizar la actividad es del 22 de enero al 31 de agosto de 2024, y se consideró 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. Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la Agencia, misma que fue considerada pertinente dado que se orienta en el mismo sentido que la recomendación.

Recomendación 22-DAD-PR-002-207500-A-02

La *Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado “Agencia Integral de Regulación de Emisiones”* (en lo sucesivo Ley de la Agencia), establece en el artículo 5, fracción IX, que la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) tiene como atribución realizar y contratar actividades de difusión del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable). Por su parte, el artículo 15, fracción X, del *Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones* (en lo sucesivo Reglamento Interno), dispone como una atribución de la persona

titular de la Dirección General de la Agencia difundir el Programa de Verificación Responsable, la normatividad aplicable y su cumplimiento.

El artículo 78 (derogado mediante decreto 29153/LXIII/23 publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” el 23 de febrero de 2023), fracción VIII de la *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley Orgánica) disponía que la persona titular de la Dirección General de los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) tenía como atribución establecer medidas y mecanismos que aseguraran la eficiencia en la operación del ente público; y la fracción X del mismo artículo preveía también como atribución establecer los sistemas de control necesarios para alcanzar las metas u objetivos del OPD.

En ese sentido, las *Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco* establecen en su artículo 2, fracción XIV, que los manuales de procedimientos contienen las reglas indispensables para la dirección, coordinación y ejecución de la gestión pública aplicable a las diversas áreas de los OPD. Asimismo, la *Guía Administrativa y Diversas Disposiciones Complementarias en Materia de Control Interno para la Administración del Pública del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Guía Administrativa) dispone en el numeral 7 del Ambiente de Control que el manual de procedimientos debe estar alineado a los objetivos y metas institucionales, y debe estar también actualizado de acuerdo con las atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable al OPD.

Por último, el artículo 1 de la *Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley del Presupuesto) y el lineamiento 1º de los *Lineamientos para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Lineamientos de Control) establecen que la administración de los recursos de que dispongan los OPD, entre otras entidades paraestatales, y las actividades que realicen se deben apegar al criterio de eficiencia.

Con base en estos criterios, y a partir de la evidencia recabada, se obtuvo el siguiente hallazgo.

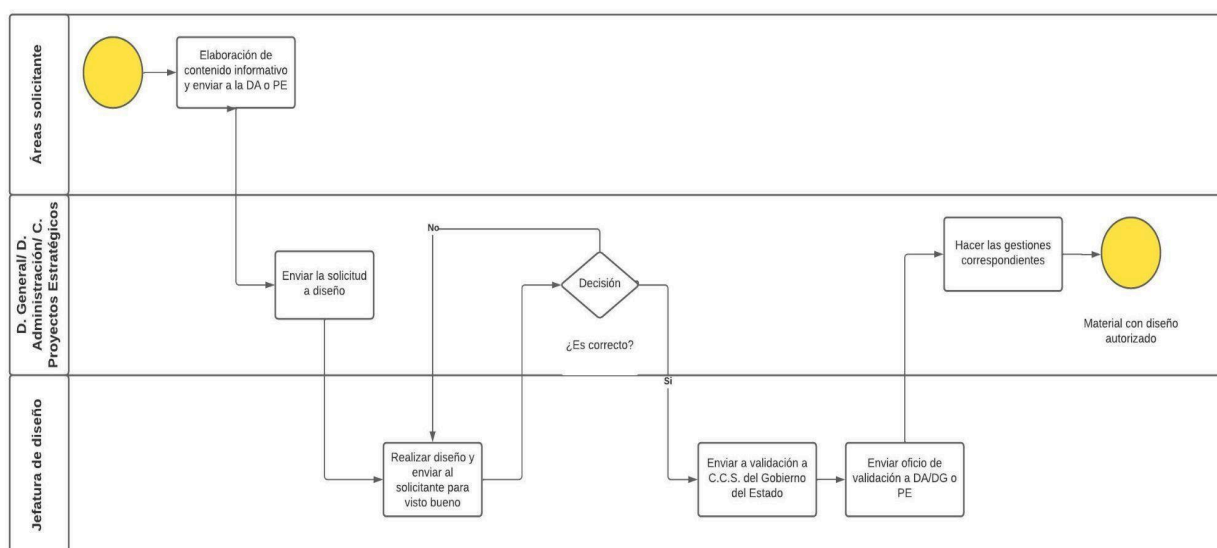
Se determinó que, si bien la Agencia mejoró su eficiencia en el suministro de unidades de las diferentes actividades de difusión sobre el Programa de Verificación Responsable, dado que los costos promedio por unidad de difusión suministrada disminuyeron en términos reales (con tasas de variación anual de 99.89% en actividades con gasto en servicios personales, y de 99.79% en actividades con gasto en materiales); la entidad fiscalizada careció de un marco de operación específico para articular el suministro de la difusión del Programa como entregable, toda vez que el Procedimiento de Comunicación y Difusión previsto en su Manual de Organización y Procedimientos únicamente describe las actividades, su sucesión y los responsables de las mismas para el diseño de materiales de difusión que serán impresos, lo

qual limita la posibilidad de aprovechar y mejorar del rendimiento de los recursos que destina para proveer dicho entregable.

El Procedimiento de Comunicación y Difusión previsto en el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) vigente durante el ejercicio fiscal 2022 es un “macro-proceso” de la Dirección General del mismo organismo (Agencia Integral de Regulación de Emisiones, Procedimiento de Comunicación y Difusión, p. 16), el cual tiene como propósito “establecer la ruta a seguir para realizar solicitudes de material de comunicación y difusión y definir cuáles son las actividades internas y externas de comunicación y difusión” (Agencia Integral de Regulación de Emisiones, Procedimiento de Comunicación y Difusión, p. 35). Dicho documento operativo cuenta con un apartado denominado “Ficha del procedimiento”, en el cual se presenta: el nombre del procedimiento, su descripción, su alineación normativa, la unidad administrativa de la Agencia responsable del macro proceso, sus políticas, los insumos y los productos o entregables.

También cuenta con el apartado titulado “Modelado del procedimiento de Comunicación y Difusión”, en el que se presenta el diagrama de flujo que esquematiza el proceso, definiendo responsables de actividades, aunque no establece fechas o plazos para su realización. En la figura siguiente se muestra el diagrama de flujo en cuestión.

Figura 01. Diagrama de flujo del Procedimiento de Comunicación y Difusión previsto en el MOP de la Agencia, vigente durante el ejercicio fiscal 2022



Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia, vigente en el ejercicio fiscal 2022, p. 36.

Como se observa en el diagrama de flujo del Procedimiento de Comunicación y Difusión, son cinco las direcciones o áreas de la Agencia que intervienen en el flujo. La primera, puede ser cualquier área de la Agencia que solicite un material impreso con diseño; la segunda es la Dirección General, o la Dirección Administrativa (la tercera) o la Coordinación de Proyectos Estratégicos (la cuarta), que son la que solicitan, revisan el diseño y deciden sobre si es correcto o no; y la última es la Jefatura de Diseño, quien realiza el trabajo solicitado. Las áreas dos, tres y cuatro son las que compete la decisión sobre si es correcto o no el diseño del material, sin embargo, el diseño se envía a Coordinación de Comunicación Social del Gobierno del Estado de Jalisco para su validación, una vez estando ésta, la Jefatura de Diseño envía oficio a las áreas dos, tres y cuatro para que hagan las gestiones correspondientes para tener el material con el diseño autorizado.

Por otra parte, el Procedimiento de Comunicación y Difusión cuenta con un apartado denominado "Narrativa del Procedimiento de Comunicación y Difusión", donde se enlistan y describen cinco actividades, se establecen los responsables de ejecutarlas y se define el resultado o formato que se genera. En la siguiente tabla se presenta la narrativa del procedimiento de Comunicación y Difusión.

Tabla 17. Narrativa del Procedimiento de Comunicación y Difusión incluido en el MOP de la Agencia, vigente durante el ejercicio fiscal 2022

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / formato
1	<i>Área solicitante.</i>	<i>Cualquier área.</i>	<i>Realiza el contenido informativo en un formato libre y lo envía a la Dirección General, Administrativa o la C. de Proyectos Estratégicos para envío y visto bueno.</i>	<i>Visto bueno de la información.</i>
2	<i>Director Administrativo / Director General / C. de Proyectos Estratégicos.</i>	<i>Dirección Administrativa / Dirección General.</i>	<i>Revisa la información que se le envió al área solicitante y envía por correo electrónico la solicitud de diseño a la Jefatura de Diseño con copia a Comunicación Social.</i>	<i>Solicitud de diseño comunicada y recibida.</i>

No.	Responsable	Área	Actividad	Resultado / formato
3	<i>Jefatura de diseño.</i>	<i>Dirección General.</i>	<i>Realiza diseño y envía para visto bueno a la Dirección o Coordinación que la haya enviado, en caso de tener observaciones, realiza las correcciones o modificaciones correspondientes, en caso de ser correcto lo envía a validación.</i>	<i>Diseño validado.</i>
4	<i>Jefatura de diseño.</i>	<i>Dirección General.</i>	<i>Envía oficio de validación a la Dirección Administrativa o Dirección General.</i>	<i>Oficio de validación comunicado.</i>
5	<i>Director Administrativo / Director General / C. de Proyectos Estratégicos.</i>	<i>Dirección Administrativa / Dirección General.</i>	<i>Realiza las gestiones correspondientes, como enviar a impresión.</i>	<i>Material de difusión con diseño.</i>

Fuente: Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia, vigente en el ejercicio fiscal 2022, p. 37.

Como se observa en la tabla anterior, la Narrativa del Procedimiento de Comunicación y Difusión previsto en el MOP de la Agencia enlista cinco actividades, de las que se genera un producto o entregable, denominado “material de difusión con diseño”. En este apartado se definen a las áreas del organismo que son responsables de desarrollar las actividades, se describen y se presentan los formatos o resultados que derivan de su realización, pero es importante señalar que no se definen plazos para su realización.

Para hacer más explícita la comparación de las actividades de difusión del Diagrama de Flujo y la narrativa del Procedimiento de Comunicación y Difusión, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 18. Comparación de actividades del diagrama de flujo y de la narrativa del procedimiento y su entregable, previstos en el Procedimiento de Comunicación y Difusión

Diagrama de flujo (responsable y actividad)	Narrativa del procedimiento (responsable y actividad)
1. Área solicitante <i>Elaborar el contenido informativo y enviar a DA o PE.</i>	1. Área solicitante <i>Realiza el contenido informativo en un formato libre y lo envía a la Dirección General, Administrativa o C. Proyectos Estratégicos para envío y visto bueno.</i>
2. Dirección General, Dirección Administrativa y Coordinación de Proyectos Estratégicos <i>Enviar la solicitud a diseño.</i>	2. Dirección General, Dirección Administrativa y Coordinación de Proyectos Estratégicos <i>Revisa la información que se le envió el área solicitante y envía por correo electrónico la solicitud de diseño a la Jefatura de Diseño con copia a Comunicación Social.</i>
3. Jefatura de Diseño <i>Realizar el diseño y enviar al solicitante para visto bueno.</i>	3. Jefatura de Diseño <i>Realiza diseño y envía para visto bueno a la Dirección o Coordinación que la haya enviado, en caso de tener observaciones, realiza las correcciones o modificaciones correspondientes, en caso de ser correcto lo envía a validación.</i>
4. Jefatura de Diseño <i>Enviar a validación a CCS del Gobierno del Estado.</i>	4. Jefatura de Diseño <i>Envía oficio de validación a la Dirección Administrativa o Dirección General.</i>
5. Jefatura de Diseño <i>Enviar oficio de validación a DA/DG/ o PE.</i>	
6. Dirección General, Dirección Administrativa y Coordinación de Proyectos Estratégicos <i>Hacer las gestiones correspondientes.</i>	5. Dirección General, Dirección Administrativa y Coordinación de Proyectos Estratégicos <i>Realiza las gestiones correspondientes, como enviar a impresión.</i>
7. Dirección General, Dirección Administrativa y Coordinación de Proyectos Estratégicos <i>Material con diseño autorizado.</i>	6. Dirección General, Dirección Administrativa y Coordinación de Proyectos Estratégicos <i>Material de difusión con diseño.</i>

Fuente: elaboración propia con base en el Procedimiento de Comunicación y Difusión previsto en el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia, vigente en el ejercicio fiscal 2022, p. 36 y 37.

A partir de la revisión del Procedimiento de Comunicación y Difusión se determinó que existe una incertidumbre relevante en relación con la validación del material de difusión diseñado: en las actividades cuarta y quinta del diagrama de flujo, se establece que el diseño se envía a la Coordinación de Comunicación Social del Gobierno del Estado para una primer validación, y posteriormente envía oficio de validación a la Dirección General, la Administrativa o al área de Proyectos Especiales; pero en la actividad cuatro de la narrativa se afirma que el diseño se envía vía oficio a las áreas internas de la Agencia para su validación, y es en la segunda actividad de la narrativa cuando se remite copia a la Coordinación de Comunicación Social y no especifica que sea esta instancia la que valida el diseño. Por último, el resultado del proceso descrito en el diagrama de flujo se denomina como *Material con diseño autorizado*, pero en la narrativa del procedimiento el producto se denomina como *Material de difusión con diseño*; lo cual deja en la incertidumbre si la autorización o validación por parte de algunas instancias es parte sustantiva del proceso o no para su difusión.

Dado lo anterior, se concluyó que las actividades descritas en el Procedimiento de Comunicación y Difusión del MOP no describen tareas, procesos u operaciones propias de la difusión del Programa, sino que describen operaciones o tareas para el diseño de material que se imprime para la difusión, por lo que no atiende el mandato de su Ley Orgánica de realizar y contratar actividades de difusión del Programa. Al respecto, en la entrevista con el personal de la Agencia que se encarga de la Comunicación mencionó que todo lo relacionado con la difusión del Programa tiene que ser consultado y validado por la Coordinación General Estratégica de Gestión Integral del Territorio del Gobierno del Estado de Jalisco.

Por lo anterior, se determinó que el Procedimiento no es suficiente para que la Agencia cumpla el mandato previsto en el artículo 5, fracción IX, de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado "Agencia Integral de Regulación de Emisiones" (en lo sucesivo Ley de la Agencia), y en el artículo 15, fracción X, del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Reglamento Interno), en los que se prevé que este organismo tiene como atribución realizar y contratar actividades de difusión del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco; y se dispone también que difundir el Programa de Verificación Responsable, la normatividad aplicable y su cumplimiento es una atribución de la persona titular de la Dirección General de la Agencia.

Por otra parte, se revisó la información remitida por la Agencia de los entregables relacionados con la difusión del Programa, los cuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 19. Cantidad de entregables de la difusión por tipo de financiamiento con relación al resultado del procedimiento de comunicación para los años para los ejercicios fiscales 2021 y 2022

Tipo de financiamiento de los entregables ^{1/}	Entregables de la difusión ^{2/}	Cantidad		TVA ^{3/}
		2021	2022	
Gasto en servicios personales	Publicaciones de Twitter	0	1 953	NA ^{4/}
	Publicaciones en Facebook	0	572	NA
	Monitoreo para Canal de Telegram	0	1 264	NA
	Organización de Eventos	2	3	50.00
	Spots de Radio	2	21	950.00
	Visitas de Empresas o Escuelas	0	3	NA
Gasto en materiales	Módulos de Información	1	100	9 900.00
	Operativos de Socialización	0	95	NA

Fuente: elaboración propia con base en la información de las actividades de difusión de la Agencia para los ejercicios fiscales 2021 y 2022.

1/ Dado que la Agencia proporcionó información limitada sobre el costo de las actividades difusión, e informó que para diversas actividades el único gasto que se realiza consiste en las remuneraciones de los servidores públicos del área de Comunicación, resultó necesario clasificar las actividades en función del tipo de financiamiento que tuvieron, de esa forma se agruparon en: 1) actividades con gastos en materiales para la difusión, y 2) actividades que se financian con el sueldo de los servidores públicos.

2/ La base de datos contiene una categoría denominada "Operativos", para la que se reportaron 0 actividades en ambos años, por lo cual se omitió en esta tabla. Además, se excluyeron del análisis aquellas actividades de comunicación social, como: boletines de prensa, entrevistas, fichas informativas, líneas discursivas, notas aclaratorias, reportes de monitoreo, y visitas con medios.

3/ Tasa de Variación Anual = $[(\text{Dato del año final}/\text{Dato del año inicial})-1]*100$.

4/ NA= No aplica, dado que la TVA de los entregables que se reportaron con cero actividades en 2021 es indeterminada.

De la tabla previa, se observa que de los 8 entregables de difusión, 3 se elaboraron durante los dos años para los que se contempla el análisis (Operativos de Socialización, Publicaciones en Twitter, Publicaciones en Facebook, Monitoreo del Canal de Telegram y Visitas de Empresas o Escuelas no reportaron actividad en 2021). Por otra parte, tres de los entregables son los que reportaron el mayor número de actividades para el ejercicio fiscal 2022: Monitoreo de Canal de Telegram, Publicaciones en Twitter y Publicaciones en Facebook con 1 264, 1 953 y 572 respectivamente.

También se solicitó a la Agencia información de los costos en las actividades de difusión que realizó durante los ejercicios fiscales 2021 y 2022, en respuesta se proporcionó información sobre el gasto en materiales para dos entregables: los Operativos de Socialización realizados durante el ejercicio fiscal 2021, por 199 791 pesos; los Módulos de Información, por 195 784 pesos para el ejercicio fiscal 2021, y por 178 930 pesos para el ejercicio fiscal 2022. Asimismo, informó que las demás actividades de difusión no requieren gasto específico dado que se realizan por servidores públicos del organismo.

Por lo anterior, se solicitó a la Agencia la plantilla de personal de los ejercicios fiscales 2021 y 2022, el catálogo de puestos y tabulador de sueldos de los mismos años, para identificar los sueldos de los servidores públicos que realizan actividades directamente relacionadas a los entregables de difusión, los nombramientos relacionados para ambos ejercicios fiscales son: Coordinador de comunicación, y Jefe de diseño.

Para aproximarse a la eficiencia con que la Agencia difundió el Programa de Verificación Responsable, se calculó el indicador denominado *Costo promedio real por actividad de difusión por tipo de financiamiento de los entregables*. El método de cálculo del indicador es el siguiente:

$$CPRAD_{ii} = (TGAD_{ii} / TAD_{ii,t})$$

Donde:

CPRAD = Costo promedio real por actividad de difusión por tipo de financiamiento de los entregables (en pesos a precios de 2022).

TGAD = Total de gasto en las actividades de difusión (en pesos a precios de 2022).

TAD = Cantidad total de actividades de difusión por tipo de financiamiento.

t = Periodo.

ii = Tipo de financiamiento: Tipo de financiamiento = actividades con gasto en servicios personales, o actividades con gastos en materiales.

La información se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 20. Costo promedio real por actividad de difusión por tipo de financiamiento de los entregables de difusión de la Agencia en 2021 y 2022

Concepto	2021	2022	TVA ^{1/}
Gasto en servicios personales del personal de la Agencia que desempeña actividades de comunicación (en pesos, a precios de 2022) (TGAD <i>servicios personales</i>) ^{2/}	674 391.11	726 828.50	7.78

Concepto	2021	2022	TVA^{1/}
Gasto total en materiales realizados en las actividades de difusión (en pesos, a precios de 2022) (TGAD materiales)	426 810.69	178 930.00	-58.08
Gasto total en actividades de difusión (en pesos, a precios de 2022) (TGAD <i>servicios personales</i> + TGAD <i>materiales</i>) = (A+B)	1 101 201.80	905 758.50	-17.75
Cantidad total de actividades de difusión con gasto en servicios personales ^{3/} (TAD <i>servicios personales</i>)	4	3 816	95 300
Cantidad total de actividades de difusión que ejerció gasto de materiales ^{3/} (TAD <i>materiales</i>)	1	195	19 400.00
Costo promedio de las actividades de difusión con gasto en servicios personales (pesos, a precios de 2022) (CPRAD <i>servicios personales</i> = TGAD <i>servicios personales</i> /TAD <i>servicios personales</i>)	168 597.78	190.47	-99.89
Costo promedio de las actividades de difusión con gasto en materiales (pesos, a precios de 2022) (CPRAD <i>materiales</i> = TGAD <i>materiales</i> /TAD <i>materiales</i>)	426 810.69	917.59	-99.79

Fuente: elaboración propia con base en la información de la base de datos de las actividades de difusión de la Agencia de los ejercicios fiscales 2021 y 2022; la Plantilla y el Organigrama aprobado para el ejercicio 2022; el Catálogo de Puesto y Tabulador de Sueldos de la Agencia para los ejercicios fiscales 2021 y 2022; y, el Índice Nacional de Precios al Consumidor, base segunda quincena de julio de 2018.

1/ Tasa de variación anual = [(Dato del año final/Dato del año inicial)-1]*100].

2/ Corresponden al presupuesto de los nombramientos de Coordinador de Comunicación y de Jefe de Diseño, para cada año.

3/ Se excluyeron del análisis aquellas actividades de comunicación social, como: boletines de prensa, entrevistas, fichas informativas, líneas discursivas, notas aclaratorias, reportes de monitoreo, y visitas con medios.

A partir de la información de la tabla anterior se identificó que si bien el gasto en servicios personales que se utiliza en las actividades de comunicación subió un 7.78% en términos reales para el periodo de análisis, eso no compensa la caída del gasto en materiales para la difusión de -58.08%, por lo que la suma del gasto total devengado en actividades de difusión presentó una tasa de variación anual de -17.75%.

Por último, lo observado en la misma tabla sugiere que la Agencia mejoró la eficiencia en la difusión del Programa de Verificación Responsable, toda vez que el costo promedio real de una

actividad de difusión que se ejerció con gasto de servicios personales pasó de 168 597.78 pesos en promedio por unidad que suministró en 2021 a 190.47 pesos en 2022 (a precios constantes de 2022), esto es, una disminución del costo promedio de 99.89%; mientras que el costo promedio real de las actividades que se ejercieron con gasto en materiales paso de 426 810.69 pesos promedio por unidad que se suministró en 2021 a 917.59 pesos en 2022, lo que significó una disminución del costo promedio real de 99.79%.

Por lo tanto, *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.* Contar con un procedimiento con ese contenido, permitiría a la Agencia cumplir con lo dispuesto en el numeral 7 del Ambiente de Control de la Guía Administrativa y Diversas Disposiciones Complementarias en Materia de Control Interno para la Administración del Pública del Estado de Jalisco en términos de que los manuales de procedimientos deben estar alineados a los objetivos y metas institucionales, y deben estar también actualizados de acuerdo con las atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable a los Organismos Públicos Descentralizados (OPD). Asimismo, permitiría a la Agencia observar lo previsto en el artículo 1, párrafo segundo, de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco y en el lineamiento 1º para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco, en los que se establece que la administración de los recursos de que dispongan los Organismos Públicos Descentralizados y las actividades que realicen se deben apegar al criterio de eficiencia.

Como respuesta a ello, la Agencia presentó argumentos aclaratorios y justificativos, así como medidas de atención. Sobre los primeros, la entidad fiscalizada argumentó que *“cuenta con el procedimiento de difusión y comunicación el cual considera el proceso solo para las actividades de impresión, sin embargo, no se consideran las actividades internas que AIRE [Agencia Integral de Regulación de Emisiones] realiza, como las jornadas de socialización o módulos de atención”*, lo que no aclara el hallazgo que sostiene la recomendación; en todo caso, reafirma lo que sostuvo este Órgano Técnico en términos de que la Agencia careció de un marco de operación específico para articular el suministro de dicho entregable (la difusión del Programa de Verificación Vehicular Obligatorio del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”), toda vez que el procedimiento únicamente describe las actividades para el diseño de materiales de difusión que serán impresos.

La entidad fiscalizada planteó como evidencia el Manual de Operaciones y Procedimientos, que corresponde con el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia Integral de

Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia), el cual no aporta elementos que contribuyan a aclarar el hallazgo, sino que forma parte de la evidencia analizada por este Órgano Técnico a partir de la que llegó a dicha conclusión.

Si bien el origen de la evidencia corresponde a la entidad fiscalizada, en virtud de que el MOP es un documento elaborado por la Agencia y autorizado por la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, no contribuye a aclarar el hallazgo, por el mismo argumento sostenido.

En sus argumentos justificativos el ente fiscalizado sostuvo que *“La Agencia Integral de Regulación de Emisiones en el ejercicio 2022 contó con el procedimiento de Difusión y Comunicación, sin embargo, tal procedimiento no considera el proceso completo con sus plazos, responsables y entregables actualizados”*. Sin embargo, el argumento no invalida ni justifica la inaplicabilidad de la recomendación, sino que reafirma lo sostenido por este Órgano Técnico.

La entidad fiscalizada planteó como evidencia el mismo Manual de Operaciones y Procedimientos, que ofreció sobre sus argumentos aclaratorios, y que no soporta argumentos que justifiquen la inaplicabilidad de la recomendación, sino que corresponde a la evidencia analizada por este Órgano Técnico y a partir de la cual se identificó el hallazgo que sustenta la recomendación.

Si bien el origen de la evidencia corresponde a la entidad fiscalizada, en virtud de que el MOP es un documento elaborado por la Agencia y autorizado por la Secretaría de Administración del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, no contribuye a justificar la inaplicabilidad de la recomendación.

Este Órgano Técnico revisó y analizó los argumentos justificativos y aclaratorios presentados por la Agencia, mismos que se consideraron impertinentes para aclarar los hallazgos o sostener la inaplicabilidad de la recomendación.

Finalmente, la entidad fiscalizada planteó como medida de atención la actividad de *“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 para el desahogo de la actividad es razonable, 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. Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la Agencia, misma que fue considerada pertinente dado que se orienta en el mismo sentido que la recomendación.

Recomendación 22-DAD-PR-003-207500-A-02

El artículo 21, fracción III del *Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones* (en lo sucesivo Reglamento Interno) establece como atribución de la Dirección de Operaciones de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) que, a solicitud de la Dirección General, se coordine con otras dependencias con la finalidad de vigilar el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”.

Por otra parte, el artículo 8 de la *Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley del Presupuesto) establece que los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) deben planear y programar sus actividades, así como darles seguimiento.

Adicionalmente, la *Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios* (en lo sucesivo Ley de Planeación), establece en su artículo 26, fracción II que es obligación de los OPD formular Matrices de Indicadores para Resultados (MIR). Al respecto, el numeral CUARTO de los *Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico* (en lo sucesivo Lineamientos) emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) señala que los objetivos e indicadores que formulen los entes públicos deben construirse mediante la Metodología de Marco Lógico a través de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), para lo cual pueden usar las guías para la construcción de la MIR y para el diseño de indicadores elaboradas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de la Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política para el Desarrollo Social (CONEVAL).

Por último, el artículo 1, párrafo segundo de la *Ley del Presupuesto* y el lineamiento 1° de los *Lineamientos para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Lineamientos de Control) establecen que la administración de los recursos de que dispongan OPD, entre otras entidades paraestatales, y las actividades que realicen se deben apegar al criterio de eficacia.

Con base en estos criterios, y a partir de la evidencia recabada, se obtuvo el siguiente hallazgo.

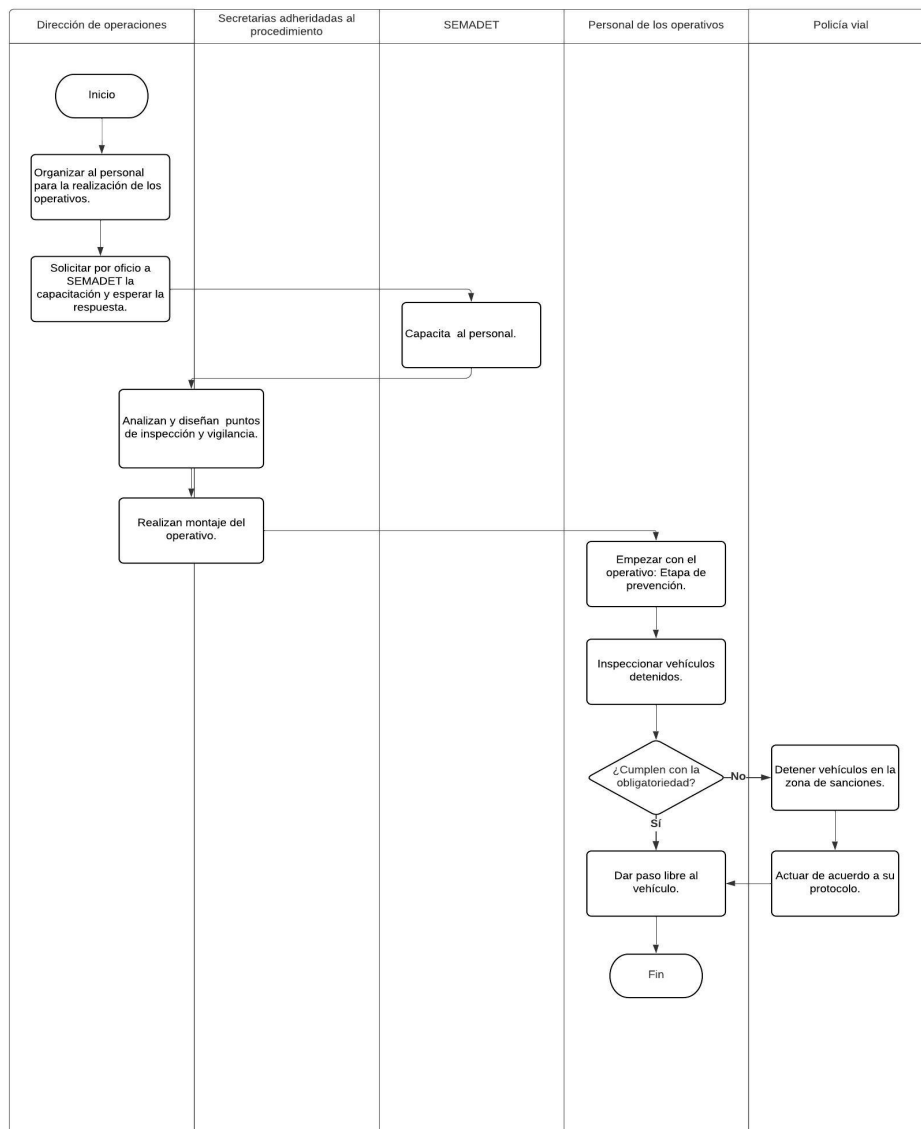
Se determinó que, a pesar de la consistencia de los instrumentos operativos, y de la realización de 95 operativos de vigilancia del cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular, en los que se inspeccionaron 29 878 vehículos durante 2022, la evidencia provista no fue suficiente para determinar que hay alguna relación entre la cantidad de verificaciones que se realizan ex post a las inspecciones, toda vez que no existe una relación significativa (el coeficiente del logaritmo natural de la cantidad de vehículos inspeccionados por semana no resultó estadísticamente significativo) ni relevante (el grado de ajuste del modelo, o R^2 ajustada, es de 0.035). En cambio, la ausencia de un marco de resultados para orientar la gestión de la vigilancia y la medición de su desempeño, en relación con la participación de la Agencia en la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular vulnera la capacidad de la entidad fiscalizada para conocer la incidencia de la vigilancia en los resultados esperados del Programa.

Se revisaron los documentos que contienen el procedimiento interno de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) denominado “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” (en lo sucesivo Protocolo de Vigilancia del Programa de Verificación Responsable), en los que se detallan las actividades relacionadas con los operativos de vigilancia y se describe la participación de la Agencia en los mismos.

Por otra parte, la diferencia entre el documento que contiene el procedimiento interno de la Agencia denominado “Operativos de inspección y vigilancia” (DOP08) y el documento del Protocolo de Vigilancia del Programa de Verificación Responsable, radica en que el primero prevé etapas que van más allá del propio evento, es decir, contempla actividades que sirven para preparar el inicio del operativo. Mientras que el segundo, es un documento que describe de forma detallada las actividades del operativo, y establece cómo se llevan a cabo las tareas en el punto de vigilancia. Asimismo, en ambos documentos se prevé la participación de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial (SEMADET), la Secretaría de Transporte (SETRAN), y la Secretaría de Seguridad por medio de la Policía Vial, como actores relevantes para la aplicación de los operativos de vigilancia.

En este sentido, el documento que contempla el procedimiento interno de la Agencia con código DOP08 inicia con las capacitaciones que coordina de la Agencia y finaliza cuando en el operativo se emite la sanción o en su caso se le da paso libre al vehículo inspeccionado, tal como se muestra en el diagrama de la siguiente página.

Figura 02. Diagrama de los operativos de inspección y vigilancia para el cumplimiento del programa de verificación vehicular establecido el procedimiento interno de la Agencia denominado “Operativos de inspección y vigilancia”



Fuente: procedimiento interno “Operativos de inspección y vigilancia” de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, vigente durante el ejercicio fiscal 2022.

Asimismo, se señala que el trabajo de la Agencia se realiza por medio de la Dirección de Operaciones tal como se muestra en el diagrama anterior. En este sentido y de acuerdo con lo que se describe en el procedimiento, la participación Agencia se puede ubicar en tres momentos, los cuales se muestran a continuación.

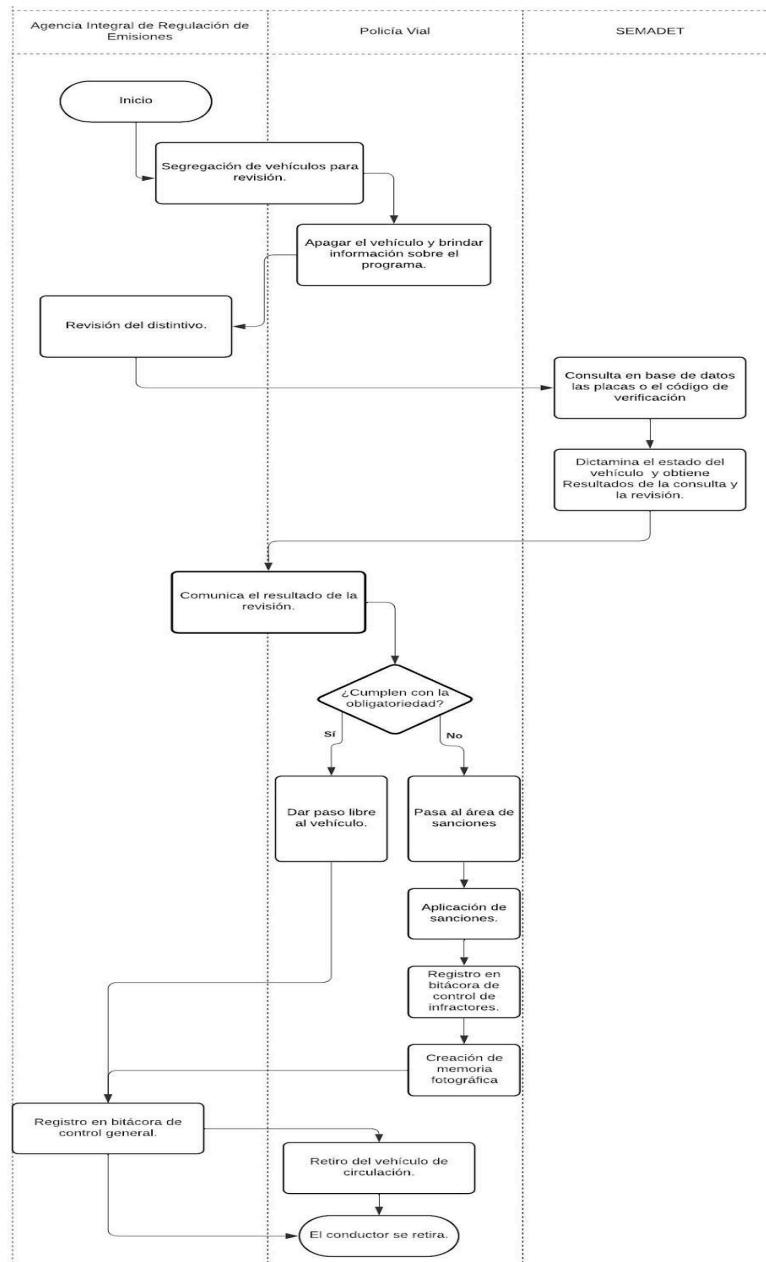
Tabla 21. Actividades establecidas en el procedimiento “Operativos de inspección y vigilancia” del Programa de Verificación Responsable

Actividades	Descripción
Organización de la capacitación de operadores, técnicos y peritos que participan en los operativos de inspección y vigilancia.	La Agencia organiza la capacitación de operadores, técnicos y peritos. Dicha capacitación es impartida por la Policía Vial.
Analiza y diseña los puntos de inspección y vigilancia.	La Agencia, en coordinación con la SEMADET y la SETRAN, realizan un análisis para determinar la ubicación de los operativos para la vigilancia del cumplimiento del Programa en donde exista un índice de concurrencia vehicular.
Colabora con el montaje del operativo.	Una vez definidos los puntos para los operativos, el montaje se realizará por parte de la Policía Vial en coordinación con el personal de la Agencia.

Fuente: procedimiento interno “Operativos de inspección y vigilancia” de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, vigente en 2022.

Por otro lado, con base en el documento que contiene el Protocolo de Vigilancia del Programa de Verificación Vehicular se elaboró un diagrama de flujo en el que se detallan de forma específica las actividades que se desarrollan durante los operativos, asimismo describe cómo deben de llevarse a cabo las tareas en el punto de vigilancia. El proceso inicia con la segregación de los vehículos para su revisión y concluye cuando el conductor se retira del sitio del operativo, como se puede observar a continuación.

Figura 03. Diagrama de los operativos de inspección y vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable



Fuente: elaboración propia con base en 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.”

De acuerdo con el diagrama anterior las actividades en las que la Agencia tiene participación directa se identifican en cuatro momentos, mismos que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 22. Actividades establecidas en el Protocolo de Vigilancia del Programa de Verificación Responsable en las que se refiere la participación de la Agencia

Actividades	Descripción
Colabora en la segregación de los vehículos para revisión.	Una vez que el vehículo ingresa al filtro de seguridad o embudo, la Policía Vial segrega el vehículo, esto de acuerdo a lo establecido en el Calendario Oficial de Verificación Vehicular vigente para lo cual cuenta con la asesoría del personal de la Agencia.
Revisa el distintivo.	El personal de la Agencia comprueba si el vehículo cuenta con distintivo, revisa visualmente sus características básicas y realiza la lectura por medio de la Identificación por Radiofrecuencia (RFID, por sus siglas en inglés), o por medio del código QR, que se encuentra en el documento del conductor e informa los resultados al personal de la Secretaría.
Comunica el resultado de la revisión.	El personal de la secretaría, le comunica al personal de la Agencia el resultado de la consulta, quien deberá informar a la policía vial.
Registra la información en la bitácora de control general.	El personal de Agencia recabará los datos generales de cada vehículo ingresado al filtro, así como el resultado de la revisión, los cuales se registran en la bitácora de control general.

Fuente: elaboración propia con base en 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."

Por otra parte, se evaluó la validez de los documentos operativos 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 para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable. En ese sentido, se valoró si en los documentos se describen claramente las actividades, si se menciona quienes son los responsables de realizarlas y si se establece el momento en el que se realizan las actividades. Para determinar la pertinencia de los instrumentos fue necesario que se cumplieran las tres preguntas. El resultado de la valoración se muestra a continuación.

Tabla 23. Resultado de la valoración de los documentos operativos para la inspección y vigilancia del Programa de Verificación Responsable
(0, significa “No”; 1, representa “Sí”)

Preguntas	Documento interno de la Agencia denominado “Operativos de inspección y vigilancia” código DOP08	Protocolo de Vigilancia del Programa de Verificación Responsable
¿En el documento se definen claramente las actividades?	1	1
¿En el documento se menciona quiénes son los responsables de llevar a cabo las actividades?	1	1
¿En el documento se menciona el momento en el que se realizan las actividades?	1	1
Total de puntos obtenidos (Porcentaje del total de puntos [3] entre paréntesis).	3 (100.00)	3 (100.00)

Fuente: elaboración propia con base en procedimiento interno denominado “Operativos de inspección y vigilancia” código DOP08 de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, 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.”, ambos documentos vigentes durante el 2022.

Derivado del análisis realizado, se concluyó que en los documentos operativos se definen las actividades con claridad, que es posible ubicar a los responsables de realizarlas, así como identificar los momentos en los que se deben ejecutar las actividades. Por tal motivo, se consideró que los dos documentos cumplen con los tres reactivos, es decir, con el 100% de los atributos (preguntas), por lo que se pueden considerar como instrumentos pertinentes para ordenar los procesos empleados por la Agencia en relación con su participación en los operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable.

Por otra parte, se revisaron la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario 970 “Control y vigilancia de emisiones vehiculares”, cuya unidad responsable es la Agencia, correspondiente al ejercicio fiscal 2022; así como el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia y el Plan Institucional de la Agencia todos vigentes en en 2022, con la intención de identificar objetivos e indicadores asociados con la participación de la Agencia en la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable.

Tabla 24. Objetivos e indicadores reportados en los instrumentos de programación y planeación de la Agencia relacionados con su participación en la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable

Variable	Instrumentos programáticos, de planeación y operativos		
	Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario 970 “Control y vigilancia de emisiones vehiculares” (parejas de objetivos e indicadores)	Plan Institucional de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (objetivos)	Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (indicadores)
Cantidad de objetivos e indicadores	11	1	9

Fuente: elaboración propia con base en los documentos referidos, vigentes en 2022.

Como se puede observar en la tabla anterior, en la MIR se reportaron 11 parejas de objetivos e indicadores. Mientras que en el Manual de Organización y Procedimientos se observaron nueve indicadores, cinco de ellos aparecen también en la MIR 2022, cabe señalar que ninguno de los indicadores contenidos en el manual está vinculado a algún objetivo. Por su parte, en el plan institucional solo se identificó un objetivo y ningún indicador. Sin embargo, y una vez analizados los instrumentos programáticos y de planeación y aunque en algunos casos se reportan objetivos e indicadores o solo indicadores, ninguno de ellos está relacionado con la participación de la Agencia en la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable.

En este sentido, se entrevistó al personal de la Dirección de Operaciones de la Agencia con la finalidad de conocer cuáles fueron los objetivos e indicadores que se plantearon durante 2022 con relación a la participación de la Agencia en la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular. Al respecto, se explicó que en la MIR no se consideraron objetivos e indicadores sobre ese tema, pero que en los indicadores internos sí se contemplaron métricas que permitían conocer la participación de la Agencia en la vigilancia para el cumplimiento del programa de verificación.

Por tal motivo, se revisaron los indicadores internos de la Agencia vigentes durante el ejercicio 2022. Se identificaron 22 parejas de objetivos e indicadores, divididos en tres áreas: 14 de calidad, cinco administrativos y tres jurídicos. Sin embargo, ninguno de los indicadores se relaciona con la participación de la Agencia en la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular contradiciendo lo que se aseguró en la entrevista.

Por otra parte, se revisaron los reportes operativos mensuales de la Agencia correspondientes al año 2022, con la finalidad de contrastar las actividades relacionadas con la vigilancia del cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular reportadas en dicho documento con las establecidas en sus bases de datos de operativos 2022. En este sentido, ambos instrumentos coinciden en dos registros, el primero, tiene que ver con la cantidad de operativos realizados y su ubicación y el segundo, con la cantidad total de vehículos inspeccionados, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 25. Participación de la Agencia en los operativos de socialización para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular durante 2022

Variable	Instrumento	
	Reportes operativos mensuales	Base de datos operativos 2022
Cantidad de operativos	95	95
Promedio de personal que participó	Sin información	4
Cantidad de vehículos que ya contaban con verificación	Sin información	5 125
Cantidad de vehículos a los que se les invitó a verificar	Sin información	24 753
Cantidad de vehículos sancionados ^{1/}	54	Sin información
Total de vehículos inspeccionados	29 878	29 878

Fuente: elaboración propia con base en la información de la base de datos de operativos 2022 suministrado por la Agencia y los Reportes operativos mensuales de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

1/ Los vehículos sancionados fueron todos aquellos que derivado de la inspección se identificó que contaban con un distintivo apócrifo.

Adicionalmente, en la “Base de datos operativos 2022” se identificó información relacionada con el personal de la agencia que participó en los operativos, en total fueron 374 lo que da un cálculo de cuatro personas en promedio por evento, así como la cantidad de vehículos que ya contaban con la verificación al momento de la inspección y la cantidad de vehículos a los que se les hizo la invitación a verificar. Por su parte, en los reportes operativos mensuales, además de información sobre la cantidad de operativos y de vehículos inspeccionados, se tiene registro de la cantidad de vehículos que fueron sancionados por contar con un distintivo apócrifo. Por lo

que, se puede determinar que el registro de la información es incompleta, toda vez que se identificó que la información que se reportó en los dos instrumentos no coincide en algunos de sus elementos.

Por último, con base en la información sobre operativos de vigilancia realizados en 2022 como parte del Programa de Verificación Vehicular, se identificó que durante el ejercicio fiscal 2022, se realizaron 95 operativos de socialización del Programa de Verificación vehicular distribuidos en 34 semanas, en los que se inspeccionaron un total de 29 878 vehículos, de los cuales, 5 125 portaban del distintivo correspondiente y se encontraba vigente al momento de la inspección; mientras que a los 24 753 restantes se les invitó a que realizaron la verificación del vehículo. Respecto de las pruebas de verificación vehicular, para el mismo año, se realizaron 325 738 pruebas de verificación en todos los CVR, a lo largo de las 52 de las 54 semanas del año.

Con base en lo anterior, y para contar con una aproximación a la eficacia con que la Agencia participó en la vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular durante 2022, se estableció un modelo de regresión lineal en el que la variable dependiente (y) corresponde a la cantidad de verificaciones realizadas en los CVR durante la semana posterior a la de las inspecciones realizadas; y la variable independiente (x) consiste en la cantidad de vehículos inspeccionados por semana en los operativos de vigilancia del Programa de Verificación Vehicular. La cantidad de observaciones para este ejercicio de regresión es de 31 semanas, toda vez que: 1) se ajustaron las semanas de inspección con la semana posterior de verificaciones, lo cual implicó omitir el registro de la última semana del año, porque para ella no se contó con información de la semana posterior de verificaciones; y, 2) se seleccionaron únicamente los 31 registros de semanas continuas. La fórmula de referencia para establecer el modelo es la que describe una relación lineal entre una variable dependiente (y) y otra independiente (x):

$$y = a + bx$$

Donde:

y = variable dependiente.

a = intercepto.

b = coeficiente que resume la variación de la variable x en términos del cambio observado en la variable y sin considerar el intercepto.

x = variable independiente.

A partir de esa ecuación de referencia, se estableció el modelo para esta regresión, como se indica a continuación:

$$y = \hat{a} + \hat{b}x + e_i$$

Donde:

y = cantidad de verificaciones realizadas por semana posterior a la semana en que se realizaron operativos de vigilancia del Programa de Verificación Responsable en 2022.

a = coeficiente de regresión cuando el valor de la variable x es igual a cero.

b = coeficiente de regresión que indica el ajuste o pendiente de la variable x .

x = cantidad de vehículos inspeccionados por semana en los operativos de vigilancia del Programa de Verificación vehicular durante el 2022.

e = error.

i = iésimo.

Es pertinente advertir que las variables originales (cantidad de vehículos inspeccionados por semana en los operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación vehicular y la cantidad de verificaciones realizadas durante la semana posterior) se transformaron a una escala logarítmica (logaritmo natural) por conveniencia estadística. El resultado de la regresión se presenta a continuación.

Tabla 26. Resultados de la regresión lineal para las variables cantidad de vehículos inspeccionados por semana en los operativos de vigilancia y la cantidad de verificaciones realizadas la semana posterior

Variables del modelo	Coeficiente	Error estándar	Estadístico t	p -value
Constante	6.6807	1.2557	5.320	1.04e-05 ***
Logaritmo natural de la cantidad de vehículos inspeccionados por semana en los operativos de vigilancia del PVR ^{1/}	0.2688	0.1861	1.444	0.159
Bondad de ajuste del modelo				
R^2	0.06711			
R^2 ajustado	0.03494			
Estadístico F	2.086, con un p -value de 0.1594			

Fuente: elaboración propia con base en el modelo de regresión diseñado para analizar la relación entre la cantidad de vehículos inspeccionados por semana y la cantidad de verificaciones realizadas durante las semanas posteriores.

1/ Acrónimo de Programa de Verificación Vehicular.

*** El coeficiente es significativo.

A partir de los datos mostrados en la tabla previa, se concluye que no existe una relación significativa en términos estadísticos entre el logaritmo natural de la cantidad de vehículos inspeccionados por semana en los operativos de vigilancia del Programa de Verificación Responsable y el logaritmo natural de la cantidad de vehículos inspeccionados por semana (con una semana de desfase); adicionalmente, el modelo describe una relación muy débil entre ambas variables, pues el valor del R2 ajustado fue de 0.035, por lo cual, el modelo lineal planteado no es el más adecuado. Debido a que el *p-value* del estadístico F es de 0.1594 y, por lo tanto, mayor a 0.05, se determina que el modelo no es estadísticamente significativo.

Respecto de los coeficientes, se tiene que el valor de la constante asciende a 796.88 (valor expresado en términos absolutos, toda vez que la variable se había expresado en términos logarítmicos), esto implica que, independientemente de la cantidad de vehículos que se inspeccionen en operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable, puede esperarse que a la semana se realicen 797 pruebas de verificación en promedio.

Tabla 27. Resultados de las pruebas de linealidad, normalidad, homocedasticidad e independencia de los errores

Variable	Normalidad de las variables ^{1/}	Normalidad de los residuos ^{2/}	Linealidad de los residuos ^{3/}	Homocedasticidad ^{4/}	Independencia de los errores ^{5/}
Logaritmo natural de la cantidad de vehículos inspeccionados por semana en los operativos de vigilancia del PVR. ^{6/}	W = 0.93461, <i>p-value</i> = 0.0586, no se rechaza la hipótesis nula. La variable tiene una distribución normal.	Sí cumple. JB = 3.5069, <i>p-value</i> = 0.1732, no se rechaza la hipótesis nula. Los residuos de la regresión tienen una distribución normal.	Sí cumple. promedio de los residuos = 9.441412e-18, los residuos son lineales.	Sí cumple. $\chi^2 = 1.9532323.032826$, <i>p-value</i> = 0.081596, no se rechaza la hipótesis nula. Los errores tienen varianza constante.	No cumple. DW = 0.2618391, <i>p-value</i> = 0, se rechaza la hipótesis nula. Los errores no son independientes.

Variable	Normalidad de las variables ^{1/}	Normalidad de los residuos ^{2/}	Linealidad de los residuos ^{3/}	Homocedasticidad ^{4/}	Independencia de los errores ^{5/}
Logaritmo natural de la cantidad de verificaciones realizadas por semana.	W = 0.78289, <i>p-value</i> = 2.528e-05, se rechaza la hipótesis nula. La variable no tiene una distribución normal.				

Fuente: elaboración propia.

1/ Aunque no es necesario verificar que las variables establecidas en un modelo de regresión lineal tengan una distribución normal, se incluyó la prueba denominada *Shapiro-Wilks* para identificar esta característica en las variables incluidas en el modelo, y evaluar si su transformación, a través de logaritmo natural, permite alcanzar la normalidad en caso de que alguna no tenga esa distribución.

2/ Se usó la prueba *Jarque-Bera* para determinar la normalidad de los residuos de la regresión lineal. De acuerdo con esta, si el *p-value* es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, la cual establece que la distribución de una variable aleatoria es normal; mientras que la hipótesis alternativa es que no tiene una distribución normal.

3/ Para determinar la linealidad de los residuos se calculó su promedio en la regresión. Si el promedio de los residuos es igual o cercano a cero, se concluye que estos son lineales.

4/ Se realizó una prueba de asociación chi cuadrada (χ^2) para determinar si los errores de la regresión tienen varianza constante (característica denominada como homocedasticidad). De acuerdo con esta, si el *p-value* es menor a .05, se rechaza la hipótesis nula, esto es, los errores no tienen varianza constante.

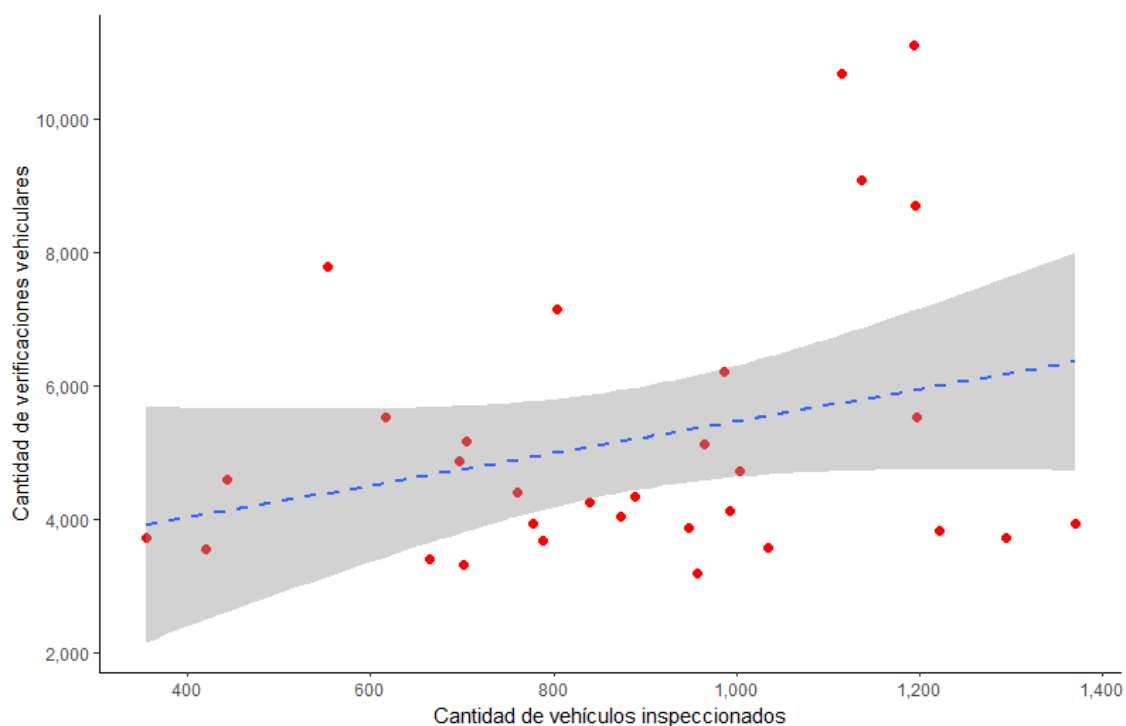
5/ Se usó la prueba *Durbin-Watson* para establecer si los errores de la regresión son independientes. Para esta, si el *p-value* es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que los errores no son independientes.

6/ Acrónimo de la contracción Programa de Verificación vehicular.

Por último, para evaluar la pertinencia del modelo (regresión lineal a través de mínimos cuadrados ordinarios), se realizaron las pruebas estadísticas de normalidad de las variables, normalidad y linealidad de los residuos, homocedasticidad e independencia de los errores. De acuerdo con la tabla anterior, el modelo planteado tiene una variable cuya distribución no observa las características de una variable normal (el logaritmo natural de la cantidad de verificaciones realizadas por semana); asimismo, el modelo cumplió con tres de los cuatro supuestos de validez: los residuos tienen una distribución normal y son lineales, así como que tienen una varianza constante. Sin embargo, no se confirmó que la distribución de los errores sea independiente. A partir del análisis de regresión se concluye que la evidencia empírica no es suficiente para considerar que la cantidad de vehículos inspeccionados tenga una relación

con una mayor verificación vehicular. La relación entre las variables⁵ se presenta a continuación.

Gráfico 01. Diagrama de dispersión entre la cantidad de vehículos inspeccionados en los operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable y la cantidad de verificaciones vehiculares, por semana en 2022



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos con los operativos de vigilancia realizados por la Agencia para el cumplimiento del programa de verificación vehicular “Verificación Responsable” en 2022; y la base de datos de las verificaciones vehiculares realizadas en el mismo año.

Por lo tanto, se recomendó a la Dirección de Operaciones y a las áreas que corresponda de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones que integre 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

⁵ Las variables empleadas en el modelo están expresadas en una escala logarítmica por conveniencia estadística del análisis, sin embargo, para simplificar la relación entre ellas en el diagrama de dispersión, se presentaron en valores absolutos.

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. Contar con información confiable sobre el cumplimiento de los operativos de vigilancia permitiría a la Agencia Integral de Regulación de Emisiones cumplir con lo dispuesto en el artículo 21, fracción III del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones en el sentido de que es atribución de la Dirección de Operaciones vigilar en conjunto con otras dependencias, el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco. Asimismo, contar con un marco de resultados consistente permitiría a la Agencia Integral de Regulación de Emisiones cumplir con lo dispuesto en el artículo 1, párrafo segundo de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco y el 1° de los Lineamientos para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco en el sentido de que la administración de los recursos de que dispongan OPD y las actividades que realicen se deben apegar al criterio de eficacia.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada presentó argumentos justificativos y medidas de atención. Sobre los primeros, sostuvo que *“la Agencia es un organismo el cual tiene por objeto la operación de Establecimientos de Verificación Vehicular propios conforme a lo dispuesto por el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Agencia”*, afirmó también que *“si bien la Agencia participa de manera coordinada con la Policía Vial para la vigilancia del Programa, lo cierto es que nos encontramos en imposibilidad de medir la relación entre la vigilancia y el cumplimiento del programa”*, esto porque de acuerdo con la misma *“existen Establecimientos de Verificación Responsable operados por empresas privadas quienes pueden realizar la verificación de algún vehículo que haya sido inspeccionado por la policía vial”*.

Sin embargo, la respuesta que ofreció la entidad fiscalizada no es pertinente para justificar la inaplicabilidad de la recomendación emitida por este Órgano Técnico en el sentido de que *estableciera mecanismos que aseguren la integridad de los registros relacionados con el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”*; puesto que la naturaleza jurídica y el objeto principal de la Agencia que se establecen en el artículo 3 de su Ley Orgánica no invalida ni anula otras atribuciones y competencias específicas previstas en otros dispositivos de su marco legal, como los relacionados particularmente con su participación en los operativos de vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable. Esto último tiene sustento en lo previsto en los artículos 3, fracción III; 15, fracción III; y 21, fracción III del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones, donde se establece que también le corresponde participar a través de la Dirección de Operaciones en los operativos de vigilancia.

Adicionalmente, sobre el argumento incluido en la respuesta donde se señala la imposibilidad del organismo para *“medir la relación entre la vigilancia y el cumplimiento del programa”*, si bien existen Centros de Verificación Responsable (CVR) operados por empresas privadas y la entidad fiscalizada no centraliza la información de todas las pruebas de verificación que se realizan, esto no demuestra impedimento alguno para que la Agencia pueda *establecer mecanismos que aseguren la integridad de los registros relacionados con el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable que permitan generar información confiable sobre la cantidad de vehículos inspeccionados en los operativos y los resultados que se logran con ello.*

Lo anterior dado que 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* (en lo sucesivo Protocolo para los Operativos de Vigilancia) y el *Protocolo para la Implementación de los Operativos Dinámicos de Vigilancia del Cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco denominado “Verificación Responsable* (en lo sucesivo Protocolo para los Operativos Dinámicos), establecen que al personal técnico de la Agencia que participa en los operativos de vigilancia le corresponde llenar una Bitácora de control general (esta disposición se establece en los apartados *Funciones de los Participantes* del Protocolo para los Operativos de Vigilancia,⁶ y *Nombre del proceso: Bitácora de control de operativos dinámicos y memoria fotográfica*, del Protocolo para los Operativos Dinámicos) en cada operativo, es decir, un registro en el que se captura información sobre las placas, las características de los vehículos inspeccionados y el resultado de la revisión.

Por lo tanto, se concluyó que a partir de los registros en la bitácora de control general, la entidad fiscalizada tiene la posibilidad de establecer los mecanismos que garanticen la integridad de los registros relacionados con el cumplimiento del Programa de Verificación Responsable y, con ello, generar información confiable sobre la cantidad de vehículos inspeccionados y la cantidad de vehículos que portaban el distintivo vigente. Por lo anterior, se tiene que los argumentos expresados por la entidad fiscalizada no justifican la inviabilidad de la recomendación ni su inaplicabilidad, toda vez que no se contraponen con la sugerencia de establecer mecanismos que aseguren la integridad de los registros relacionados con el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular, de manera que estos permitan generar información confiable sobre la cantidad de vehículos inspeccionados en los operativos y los resultados que se logran con ello.

⁶ En el apartado *Funciones de los Participantes* del Protocolo para los Operativos de Vigilancia contempla dos bitácoras: la denominada *Bitácora de control general*, que le corresponde al personal técnico de la Agencia, y la *Bitácora de control de infractores*, que le corresponde al personal técnico de la SEMADET. Mientras que el Protocolo para los Operativos Dinámicos solo contempla una, denominada *Bitácora de control de operativos dinámicos*, cuyo registro le toca al personal técnico de la Agencia, o de SEMADET.

La Agencia sostuvo su apreciación en el artículo 3 de la Ley del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones en el cual se expone la naturaleza del organismo y su objeto, el cual corresponde con una evidencia válida. Sin embargo, no soporta argumentos que justifiquen la inaplicabilidad de la recomendación. Este Órgano Técnico revisó y analizó los argumentos justificativos presentados por la Agencia, mismos que se consideraron impertinentes para sostener la inaplicabilidad de la recomendación.

Por otro lado, la entidad fiscalizada definió como medida de atención *“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.

Respecto del periodo para el desarrollo de esta actividad, la entidad fiscalizada propuso del 22 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024, el cual se considera razonable para desarrollar la actividad planteada. Mientras que el medio de verificación de la actividad que propuso fueron 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.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la Agencia, misma que fue considerada pertinente dado que se orienta en el mismo sentido que la recomendación.

Sobre la eficacia y eficiencia de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones en la operación del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”; en el ámbito de su competencia

La Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) tiene como principal mandato proveer servicios de pruebas de verificación vehicular a los automóviles que circulen en Jalisco, según lo establece el artículo 3 de la *Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado “Agencia Integral de Regulación de Emisiones”* (en lo sucesivo Ley de la Agencia). Al respecto, la entidad tiene dos atribuciones relacionadas con dicho servicio, que se enlistan a continuación:

1. Evaluar la calidad en la prestación del servicio de verificación vehicular que brinda, según lo señalado en el artículo 21, fracción XI, del *Reglamento Interno del Organismo*

Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Reglamento Interno); y

2. Dar mantenimiento a los Centros AIRE⁷ y las líneas móviles con que cuente, a partir de lo previsto en el artículo 21, fracción II del Reglamento Interno.

A partir de lo señalado previamente, se identificaron como entregables de la Agencia vinculados con el servicio de pruebas de verificación vehicular que brinda, los mostrados en la siguiente tabla.

Tabla 28. Entregables de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones relacionados con el servicio de pruebas de verificación vehicular

Consecutivo	Entregables	Fundamento
1	Pruebas de verificación vehicular (Centro AIRE, Centro Oficial de Medición y líneas móviles de verificación vehicular).	Artículo 3, de la Ley Orgánica de la Agencia; y el artículo 21, fracción I del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones.
2	Evaluación de la calidad en la prestación del servicio de verificación vehicular.	Artículo 21, fracción XI, del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones.
3	Mantenimiento del Centro AIRE, del Centro Oficial de Medición y de las líneas de verificación móvil.	Artículo 21, fracción II, del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

Fuente: elaboración propia.

Por último, esta sección contiene los resultados que corresponden con los entregables enlistados en la tabla previa, y cada uno cuenta con una estructura que se compone por cuatro partes: el criterio de auditoría, esto es, el mandato legal y las disposiciones normativas que establecen el quehacer de la Agencia respecto de los entregables en cuestión, así como los términos en que estos deben ser provistos; la síntesis del resultado, es decir, los aspectos relevantes que vulneraron el desempeño del organismo en la provisión de los mismos entregables; los elementos de soporte, que comprenden: gráficas, tablas y narrativas; la recomendación que emite este Órgano Fiscalizador a efecto sugerir alternativas a la entidad fiscalizada que contribuyan a cerrar la brecha identificada; y, por último, la valoración sobre la respuesta ofrecida por el ente auditado .

⁷ De acuerdo con el artículo 2, fracción II del Reglamento de la Agencia los Centros AIRE son los establecimientos que prestan el servicio de verificación vehicular conforme al Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable).

Recomendación 22-DAD-PR-004-207500-A-02

El artículo 5, fracción I, de *Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado “Agencia Integral de Regulación de Emisiones”* (en lo sucesivo Ley de la Agencia) contempla como una de las atribuciones de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) prestar el servicio de verificación vehicular a través de centros de verificación propios. Al respecto, el artículo 21, fracción I, del *Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones* (en lo sucesivo Reglamento Interno) señala que le corresponde a la Dirección de Operaciones de la Agencia, la operación de los Centros de Verificación Responsable (Centros AIRE)⁸ y de las líneas móviles de verificación que estén a cargo de esta.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 8 de la *Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley del Presupuesto), los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) deben planear y programar sus actividades, así como de darles seguimiento. En ese sentido, el artículo 20 de la Ley del Presupuesto señala que la fase de planeación consiste en la definición de las acciones operativas y estratégicas de atención prioritaria, y el artículo 21 del mismo ordenamiento establece que la programación comprende el desarrollo de los programas que parten de una selección de objetivos estratégicos y metas para orientar sus proyectos y actividades, así como definir las áreas responsables de la ejecución.

Adicionalmente, la *Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios* (en lo sucesivo Ley de Planeación), establece en su artículo 26, fracción II, que es obligación de los OPD formular Matrices de Indicadores para Resultados (MIR). Al respecto, el numeral CUATRO de los *Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico* (en lo sucesivo Lineamientos) emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) establece que los objetivos e indicadores que formulen los entes públicos deben construirse mediante la Metodología de Marco Lógico (MML) a través de la MIR, y que pueden usar las guías para la construcción de la MIR y para el diseño de indicadores elaboradas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de la Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

Por último, el artículo 1 de la Ley del Presupuesto y el lineamiento 1° de los *Lineamientos para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo

⁸ De acuerdo con el artículo 2, fracción II del Reglamento de la Agencia los Centros AIRE son los establecimientos que prestan el servicio de verificación vehicular conforme al Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable).

Lineamientos de Control) establecen que la administración de los recursos de que dispongan OPD, entre otras entidades paraestatales, y las actividades que realicen se deben apegar al criterio de eficacia.

Con base en estos criterios, y a partir de la evidencia recabada, se obtuvo el siguiente hallazgo.

Se identificó que, si bien incrementó la eficacia del organismo al obtener una tasa de variación anual entre 2021 y 2022 del 49.74% en el porcentaje de pruebas de verificación aplicadas con una duración de 3 a 20 minutos empleada como parámetro estándar, las inconsistencias en los objetivos e indicadores correspondientes a las verificaciones vehiculares en la MIR y en el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia resultaron, así como las inconsistencias en los registros administrativos (en fechas, números de placa y duraciones de las pruebas), comprometieron la capacidad de la Agencia para demostrar los resultados que se alcanzan en la realización de pruebas de verificación, así como la confiabilidad en sus datos; lo cual se reflejó en la diferencia entre cantidad de pruebas efectivas registradas y la cantidad de pruebas que el proveedor tecnológico pagó al organismo entre 2021 y 2022.

Se revisaron las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) de los años 2020, 2021 y 2022 del programa presupuestario 970 cuya unidad responsable es la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia), para identificar los objetivos e indicadores relacionados con dos rubros: 1) “líneas de verificación”, y 2) “verificaciones vehiculares”. Por lo que respecta a las líneas de verificación, se identificó que en los años 2020 y 2022 se presenta un objetivo a nivel actividad, mientras que para 2021 se establecieron dos objetivos del mismo nivel; en cuanto a las verificaciones vehiculares, se observó que para los tres años se estableció un objetivo a nivel componente. Los objetivos con su indicador y método de cálculo se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 29. Objetivos e indicadores relacionados con el rubro de “líneas de verificación” y “verificaciones vehiculares” previstos en la MIR del programa presupuestario 970, en los ejercicios fiscales 2020, 2021 y 2022

Rubro	2020	2021	2022
Líneas de verificación.	Nivel: Actividad Objetivo: E3-01. <i>Instalación de líneas de verificación en centros AIRE.</i> Indicador: <i>Total de líneas de verificación instaladas en centro AIRE en 2020.</i> Método de cálculo: <i>(Número de líneas de verificación instaladas (Realizado)/Número</i>	Nivel: Actividad Objetivo: E3-01. <i>Instalación de líneas de verificación en centros AIRE.</i> Indicador: <i>Total de líneas de verificación instaladas en centro AIRE.</i> Método de cálculo: <i>(Número de líneas de verificación instaladas</i>	Nivel: Actividad Objetivo: E3-04. <i>Instalación de líneas de verificación en centros Zapopan.</i> Indicador: <i>Total de líneas de verificación instaladas en centro Zapopan.</i> Método de cálculo:

Rubro	2020	2021	2022
	<i>de líneas de verificación instaladas (Programado))*100.</i>	<i>(Realizado)/Número de líneas de verificación instaladas (Programado))*100.</i>	<i>(Número de líneas de verificación instaladas (Realizado)/Número de líneas de verificación instaladas (Programado))*100.</i>
	NA ^{1/}	Nivel: Actividad. Objetivo: E3-02. <i>Implementación de línea de verificación móvil.</i> Indicador: <i>Total de línea de verificación móvil instalada.</i> Método de cálculo: <i>(Número de líneas de verificación móvil instaladas (Realizado)/Número de líneas de verificación móvil instaladas (Programado))*100.</i>	NA
Verificaciones vehiculares.	Nivel: Componente. Objetivo: E5. <i>Verificaciones vehiculares realizadas a través de centros AIRE.</i> Indicador: <i>Total de pruebas de verificación realizadas en 2020 en las líneas de los centros AIRE.</i> Método de cálculo: <i>(Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Realizado)/Número de pruebas de verificación realizadas en Centros AIRE (Programado))*100.</i>	Nivel: Componente. Objetivo: E5. <i>Verificaciones vehiculares realizadas a través de centros AIRE.</i> Indicador: <i>Total de pruebas de verificación realizadas en las líneas de los centros AIRE.</i> Método de cálculo: <i>(Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Realizado)/ Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Programado)) *100.</i>	Nivel: Componente. Objetivo: E5 <i>Verificaciones vehiculares realizadas a través de centros AIRE.</i> Indicador: <i>Total de pruebas de verificación realizadas en las líneas de los centros AIRE.</i> Método de cálculo: <i>(Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Realizado)/ Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Programado)) *100.</i>

Fuente: elaboración propia con base en los objetivos e indicadores de la MIR del programa presupuestario 970 correspondiente a los ejercicios fiscales 2020, 2021 y 2022.

1/ No Aplica, dado que la Matriz de Indicadores para Resultados no presenta objetivos ni indicadores en relación con el rubro de las líneas de verificación, y verificaciones vehiculares.

De acuerdo con la tabla anterior, en cuanto al rubro de líneas de verificación, los objetivos e indicadores que corresponden a la instalación de las líneas en Centros AIRE⁹ para los años 2020 a 2021, presentaron similitud semántica y metodológica en la construcción de su métrica. Sin embargo, para el 2022 se interrumpió la trazabilidad, ya que se estableció un objetivo e indicador relacionado con la instalación de las líneas únicamente en centros de Zapopan. Por otro lado, únicamente para el ejercicio fiscal 2021 se contó con un objetivo e indicador relacionado con la implementación de línea de verificación móvil, y no presenta antecedente o seguimiento. En cambio, los objetivos e indicadores que se presentan en el rubro de verificaciones vehiculares, conservaron la misma redacción durante el periodo 2020-2022, por lo tanto, son el único marco de resultados que mantuvo la trazabilidad a lo largo del periodo referido.

Por otro lado, para valorar la evolución en la consistencia de los objetivos e indicadores relacionados con los rubros “líneas de verificación” y “verificaciones vehiculares” se aplicó la rúbrica expuesta anteriormente en los procedimientos de este hallazgo. Las respuestas desagregadas por cada pregunta se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 30. Resultado del análisis de la consistencia de los objetivos e indicadores relacionados con “líneas de verificación”, así como “verificaciones vehiculares”, de la MIR del programa presupuestario 970 en 2020, 2021 y 2022

Criterios	Cantidad de objetivos e indicadores que satisficieron el criterio		
	2020 (2 objetivos e indicadores)	2021 (3 objetivos e indicadores)	2022 (2 objetivos e indicadores)
Puntaje máximo. ^{1/}	10	15	10
¿La redacción del objetivo describe un único resultado y este es medible?	2	3	2
¿El nombre del indicador se relaciona con atributos relevantes del objetivo?	2	3	2
¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?	0	0	0
¿Las variables de la fórmula son las necesarias para	0	0	0

⁹ De acuerdo con el artículo 2, fracción II del Reglamento de la Agencia los Centros AIRE son los establecimientos que prestan el servicio de verificación vehicular conforme al Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable).

Criterios	Cantidad de objetivos e indicadores que satisficieron el criterio		
	2020 (2 objetivos e indicadores)	2021 (3 objetivos e indicadores)	2022 (2 objetivos e indicadores)
medir el indicador?			
¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?	0	0	0
Cantidad de atributos satisfechos (porcentaje del puntaje máximo entre paréntesis).	4 (40.00)	6 (40.00)	4 (40.00)

Fuente: elaboración propia con base en la valoración de la consistencia en los indicadores previstos en las MIR del programa presupuestario 970 de los ejercicios fiscales 2020, 2021 y 2022, provistos por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

1/ El puntaje máximo se obtiene de la cantidad de parejas de objetivos e indicadores multiplicada por 5, que es la cantidad de preguntas; por ello, para 2020 el puntaje máximo es de 10 puntos, para 2021 es de 15 puntos, y para 2022 es de 10 puntos.

De acuerdo con el resultado que se muestra en la tabla anterior y los criterios establecidos para su valoración (cumplimiento de las cinco preguntas), se identificó que ninguna pareja de objetivo e indicador sobre las “líneas de verificación” y “verificaciones vehiculares” que fueron presentados durante el periodo 2020 a 2022, resultó consistente a pesar de haber cumplido con el 40% de los atributos en cada uno de los años del periodo.

Se observó también que a lo largo de este periodo los objetivos establecen factores relevantes que definen la gestión al describir un único resultado que puede ser medible. Pero en lo que respecta a los indicadores, aunque estos sí retoman en su denominación algunos factores relevantes que permiten relacionarlos con los objetivos e incluyen la dimensión (eficacia) que se requiere medir, muestran solo una variable la cual corresponde a cantidad, misma que no representa un elemento válido como unidad de medida. En cuanto al método de cálculo, las fórmulas empleadas expresan dos variables que determinan un porcentaje; sin embargo, los nombres de los indicadores planteados refieren a un total, por lo tanto, la expresión matemática no resulta congruente con lo expresado en la denominación del indicador. Con base en lo anterior, se determina que durante el periodo 2020-2022 los objetivos e indicadores relacionados con los rubros sobre las líneas de verificaciones, y las verificaciones vehiculares, mantuvieron las mismas inconsistencias.

Por otra parte, el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia vigente en el año 2022, en la sección II denominada Dirección de Operaciones, en lo que corresponde a los procedimientos relacionados con las pruebas de verificación vehicular previstos en los

procedimientos de “Verificación Vehicular: Centros de Verificación” y de “Verificación Vehicular: Línea Móvil”, presenta para ambos el mismo indicador, como se muestra a continuación.

Tabla 31. Indicador que establece el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia relacionado con las pruebas de verificación vehicular

Nombre del indicador	Fórmula	Medios de verificación
<i>Total de pruebas de verificación realizadas en las líneas de los centros AIRE.</i>	<i>(Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Realizado)/Número de pruebas de verificación realizadas en centros AIRE (Programado))*100.</i>	<i>Reporte trimestral, Dirección de Operaciones, 2022.</i>

Fuente: elaboración propia con base en el apartado denominado Fichas de Indicadores que presenta la sección II Dirección de Operaciones, del MOP de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, vigente durante el ejercicio fiscal 2022.

Respecto de la pertinencia del indicador, esta se determinó con la valoración de los atributos sobre el nombre del indicador, el método de cálculo y los medios de verificación; a partir de un cuestionario que se integró con cuatro preguntas y cuyo cumplimiento a las primeras dos preguntas y al menos una de las restantes permitió determinar si el indicador fue pertinente. De acuerdo con el ejercicio anterior, se constató que el indicador no cumplió con los criterios que se relacionan con el atributo del nombre del indicador, ni de la construcción válida de su método de cálculo, aunque sí cumplió con el atributo que concierne a los medios de verificación. Las respuestas desagregadas por cada pregunta se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 32. Resultado del análisis de pertinencia del indicador “Total de pruebas de verificación realizadas en las líneas de los centros AIRE”

Criterios	Cantidad de criterios que satisface el indicador ^{1/} (porcentaje del puntaje máximo total, entre paréntesis) ^{2/}
¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?	0
¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?	0
¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?	0
¿Los medios de verificación son una fuente de información necesaria para obtener la información que requiere el cálculo del indicador?	1
Total de puntos obtenidos	1

Criterios	Cantidad de criterios que satisface el indicador ^{1/} (porcentaje del puntaje máximo total, entre paréntesis) ^{2/}
(Puntaje máximo= 4).	(25.00)

Fuente: elaboración propia con base en la valoración realizada al indicador relacionado con las pruebas de verificación vehicular establecido en los procedimientos de "Verificación Vehicular: Centros de Verificación" y de "Verificación Vehicular: Línea Móvil" previstos en el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia.

1/ El indicador "Total de pruebas de verificación realizadas en las líneas de los Centros AIRE" se encuentra establecido tanto el procedimiento de "Verificación Vehicular: Centros de Verificación", como en el procedimiento de "Verificación Vehicular: Línea Móvil.

2/ Cada criterio del atributo equivale a 1 punto; la suma representa el puntaje máximo.

A propósito del resultado que se muestra en la tabla anterior, se determinó que el indicador no fue pertinente, dado que no cumplió con los criterios de las primeras dos preguntas, pues únicamente cumplió uno de las restantes. En ese sentido, se observó que el nombre del indicador no describe una relación válida entre sus variables, sino que corresponde a una variable que es una cantidad y por lo tanto su unidad de medida está constituida por la propia variable. En cuanto al método de cálculo, las variables establecen como parámetro lo realizado en relación con lo programado, es decir, describen el cumplimiento de la meta, no así el método de estimación del propio indicador; aunado a que la fórmula no es congruente con el nombre del indicador, debido a que este refiere a un total y el método de cálculo determina un porcentaje. Respecto de los medios de verificación establecidos, estos sí resultaron ser una fuente de información válida para el cálculo del indicador.

Adicionalmente, el testimonio de la Coordinadora de Proyectos Estratégicos permitió identificar que para elaborar la MIR del organismo se establecen los objetivos e indicadores mediante la valoración de las actividades logradas, y se estiman las metas de acuerdo con la capacidad operativa, el número de líneas, la cantidad de citas, así como la duración de una prueba. Por lo que respecta a la evaluación del desempeño, la persona entrevistada señaló que se emplean los datos que cada área de la Agencia remite a la citada coordinación con la información trimestral sobre la cantidad de pruebas de verificación vehicular registradas en el sistema desarrollado por el proveedor tecnológico y mediante los reportes que el personal realiza en el sistema interno de gestión de calidad. A pesar de que el personal de la Agencia manifestó contar con un procedimiento para diseñar objetivos e indicadores que permitan conocer el desempeño del organismo, el resultado que este ente fiscalizador obtuvo sobre la evolución de la consistencia de los objetivos e indicadores relacionados con las pruebas de verificación que fueron planteados por la Agencia, permitió identificar que estos no son adecuados para medir la eficaz provisión del servicio.

Por otra parte, se analizó la información contenida en la base de datos sobre los registros de certificados de los servicios de verificación que el ente auditado proporcionó respecto de las pruebas de verificación realizadas por la Agencia en los Centros AIRE, esto es, en los centros CVR0000 y CVR0001, así como en las líneas LM9000 y LM90002.¹⁰ De acuerdo con la información de la base de datos se identificó que en el año 2021 se realizaron 18 887 pruebas, de las cuales 14 845 fueron aprobatorias y 4 042 obtuvieron resultado reprobatorio, mientras que en 2022, de las 66 787 pruebas realizadas, 52 488 fueron aprobatorias y 14 299, reprobatorias. Los datos de distribución se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 33. Cantidad de pruebas de verificación vehicular registradas por la Agencia según el resultado durante el periodo 2021-2022 ^{al}

Centro de Verificación Responsable	Resultado de la prueba de verificación	Cantidad de pruebas de verificación (porcentaje del subtotal entre paréntesis)	
		2021	2022
Centro Oficial de Medición (CVR0000).	Aprobado	6 594 (76.68)	24 031 (80.73)
	Reprobado	2 005 (23.32)	5 737 (19.27)
	Subtotal	8 599 (100.00)	29 768 (100.00)
Centro AIRE (CVR00001).	Aprobado	7 042 (80.40)	26 321 (77.41)
	Reprobado	1 717 (19.60)	7 681 (22.59)
	Subtotal	8 759 (100.00)	34 002 (100.00)
Líneas Móviles. ^{1/}	Aprobado	1 209 (79.07)	2 136 (70.80)

¹⁰ Las variables que presenta la base de datos son: lugar en el que se realizó la prueba (CVR0000, CVR0001, LM9000, LM9002), código de la prueba, fecha de registro para la prueba, placa del vehículo, fecha de la cita, la hora de la cita, número de intento, número de la línea, hora de inicio de la prueba, hora de término de la prueba y resultado de la prueba.

Centro de Verificación Responsable	Resultado de la prueba de verificación	Cantidad de pruebas de verificación (porcentaje del subtotal entre paréntesis)	
		2021	2022
	Reprobado	320 (20.93)	881 (29.20)
	Subtotal	1 529 (100.00)	3 017 (100.00)
Total (CVR0000, CVR0001, LM9000y LM9002).	Aprobado	14 845 (78.60)	52 488 (78.59)
	Reprobado	4 042 (21.40)	14 299 (21.41)
	Total	18 887 (100.00)	66 787 (100.00)

Fuente: elaboración propia con información de la base de datos de los registros de certificados de los servicios de verificación realizados durante los años 2021 y 2022, remitido por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

a/ El resultado corresponde a la suma de todos los registros que presenta la base de datos, esto es, no se discrimina ningún registro en razón de su inconsistencia, y están incluidos los registros de las verificaciones realizadas en líneas móviles y fijas.

1/ Registro de las pruebas de verificación vehicular realizadas en líneas móviles, LM9000 y LM9002.

Dado que el personal de la Agencia señaló mediante entrevista que la duración de una prueba de verificación realizada a través de las líneas móviles se encuentra sujeta a factores de control diferentes a los que se presentan en un Centro AIRE, se optó por dimensionar la eficacia en la realización de pruebas únicamente en aquellas que se efectuaron en dichos centros. Por otro lado, para establecer un parámetro de eficacia en la realización de pruebas de verificación en Centros AIRE se determinó una duración estándar para su realización, que oscila entre los tres y los 20 minutos, dado que en entrevista se informó que un resultado reprobatorio se puede obtener al menos en 3 minutos.

Asimismo, la Agencia respondió como parte de los requerimientos de información que la duración máxima para realizar una prueba de verificación vehicular en Centros de Verificación Responsable (CVR) es de 20 minutos. A partir de esos referentes, y con base en los datos registrados sobre las pruebas realizadas en los Centros AIRE (CVR0000 y CVR0001) se calculó el indicador *Porcentaje de pruebas de verificación realizadas en los Centros AIRE* cuya

duración se ajustó a la duración estándar indicado por la Agencia, con el método de cálculo siguiente.

$$PPVT_i = (CPVVT_{i,t} / CPVV_{i,t}) * 100$$

Donde:

PPVT_i = Porcentaje de pruebas de verificación cuya duración se ajustó al estándar indicado por la Agencia.

CPVVT_i = Cantidad de pruebas de verificación vehicular realizadas en Centros AIRE cuya duración fue de 3 a 20 minutos.

CPVV_i = Cantidad total de pruebas de verificación vehicular realizadas en Centros AIRE.

t = periodo.

i = iésimo CVR (CVR0000 o CVR0001).

Con base en lo anterior se identificó que durante el año 2021, en el lapso de tres a 20 minutos, se realizaron 8 204 pruebas de un total de 17 119 que se efectuaron en Centros AIRE, lo que representa un 47.92%; mientras que para 2022, de un total de 62 541 pruebas, 44 880 fueron realizadas en el lapso mencionado, esto es un 71.76%. Lo anterior permitió determinar una tasa de variación anual de 49.74% respecto de las pruebas de verificación vehicular que se aplicaron con la duración estándar en los centros de verificación responsable. Los resultados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 34. Cantidad de pruebas de verificación vehicular realizadas en la duración estándar indicada por la Agencia en los Centros AIRE (CVR000 y CVR0001) en los años 2021 y 2022

Centro AIRE	Duración de prueba de verificación vehicular ^{1/}	Cantidad de pruebas de verificación		Tasa de Variación Anual 2022/2021 ^{2/}
		2021	2022	
Centro Oficial de Medición (CVR0000).	Entre 3 y 20 minutos (CPVVT _{CVR000})	3 823	21 321	457.70
	Total (CPVV _{CVR000})	8 412	29 088	245.79
	Porcentaje de pruebas que se ajustaron la duración estándar PPVT _{CVR000} = (CPVVT _{CVR000} / CPVV _{CVR000}) * 100	45.45	73.30	61.28
Centro AIRE (CVR0001).	Entre 3 y 20 minutos (CPVVT _{CVR001})	4 381	23 559	437.75

Centro AIRE	Duración de prueba de verificación vehicular ^{1/}	Cantidad de pruebas de verificación		Tasa de Variación Anual 2022/2021 ^{a/}
		2021	2022	
	Total (CPVV _{CVR001})	8 707	33 453	284.21
	Porcentaje de pruebas que se ajustaron la duración estándar PPVT _{CVR001} = (CPVVT _{CVR001} / CPVV _{CVR001}) * 100	50.32	70.42	39.96
Total Centros AIRE.	Entre 3 y 20 minutos (CPVVT)	8 204	44 880	447.05
	Total (CPVV)	17 119	62 541	265.33
	Porcentaje de pruebas que se ajustaron la duración estándar PPVT = (CPVVT / CPVV) * 100	47.92	71.76	49.74
Diferencia absoluta COM/CAIRE PPVT _{CVR001} - PPVT _{CVR000}		4.87^{b/}	2.87^{b/}	NA

Fuente: elaboración propia con la base de datos de los registros de certificados de servicios de las verificaciones realizadas enviado por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones

1/ Se excluyeron aquellos registros que: a) en la fecha de registro presentan años que no corresponden al periodo 2021-2022, como lo son: 2012, 2020, 2023 a 2026 y del 2028 al 2038; b) el número de placa tiene una cantidad de dígitos fuera del rango válido, que es de 5 a 7 dígitos; c) la fecha de la cita no se encuentra dentro del calendario, por ejemplo, aquellos días 31 como en los meses de abril y noviembre; d) la hora de inicio de la prueba es posterior a la hora de su término, y, e) la duración sobre el tiempo de realización de la prueba fue menor a tres minutos.

a/ Tasa de Variación Anual = $[(\text{Dato del año final} / \text{Dato del año inicial}) - 1] * 100$

b/ La diferencia es estadísticamente significativa, con un nivel de confianza de 95% (una significancia de 0.05), mediante una prueba estadística Z de comparación de dos proporciones.

Adicionalmente, el testimonio del personal de la Agencia permitió identificar que la duración estimada para la ejecución de las pruebas puede variar debido a factores atribuibles tanto al usuario como a la entidad fiscalizada. Por parte del usuario, algunas razones son: en cuanto al acceso de su vehículo, debido a que el cofre está atorado, no se puede abrir o usa cortacorriente. En cuanto a la Agencia, por: no contar con personal suficiente para suplir las ausencias; el diseño físico del centro que podría impedir el desahogo de la línea de verificación en caso de presentarse descompostura del vehículo que estaba en la prueba; pausar el uso de equipo por cuestiones climáticas, debido a que estos se encuentran al aire libre; la falta de energía eléctrica provista por fuentes externas al establecimiento; el traslado del vehículo a la estación de entrega; y la captura en el software del programa. Así que, para resolver algunos contratiempos el organismo implementó el formato DOP30, el cual es contestado por los

usuarios y capturado por el personal de la ventanilla de la Agencia, mismo que presenta datos del vehículo e inconvenientes de uso. También se aplica el formato DOP10 en el cual se captura la información de la duración real de un vehículo en el centro de verificación. Formatos que el personal de la Agencia considera perfectibles y en su opinión disminuyen el tiempo en la obtención de datos, así como el registro del vehículo.

Por otro lado, como parte de la revisión y análisis de la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular que el ente auditado proporcionó respecto de las pruebas de verificación realizadas por la Agencia en los Centros AIRE y en las líneas de verificación móvil durante el periodo 2021-2022, se identificó la cantidad total de pruebas de verificación efectivas¹¹ con información consistente durante los años 2021 y 2022; por otra parte, también se identificó la cantidad total de verificaciones efectivas, reportadas como pagadas¹² a la Agencia por el proveedor de la tecnología para realizar las pruebas de verificación, la empresa denominada *Worldwide Environmental Products Inc.* La información sobre la cantidad de pruebas efectivas se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 35. Cantidad de pruebas de verificación vehicular efectivas reportadas en la base de datos sobre los certificados de servicios de las verificaciones realizadas y en los pagos recibidos por la Agencia de parte del proveedor tecnológico en el periodo 2021-2022

Archivos o documentos de referencia	Cantidad de pruebas de verificación vehicular ^{1/}	
	2021	2022
Base de datos del registro de certificados de servicios de las verificaciones vehiculares realizadas por la Agencia. ^{2/}	17 021	57 775

¹¹ Una prueba de verificación vehicular se contabiliza como efectiva una vez que el vehículo obtiene el resultado aprobatorio, cuando el mismo obtiene resultado reprobatorio dos veces consecutivas dentro de los plazos que indica el reglamento, o bien cuando el vehículo obtiene resultado reprobatorio y no realiza un segundo intento dentro de los plazos señalados en el Reglamento

¹² La cláusula Séptima del Contrato de Suministro y Franquicia celebrado por la Agencia con la empresa antes mencionada, establece que por cada vehículo al que se le realice de manera efectiva la prueba mediante el uso del paquete tecnológico suministrado, el centro de verificación recibiría un pago de forma mensual, de ahí que el proveedor tendrá a disposición del organismo el informe detallado de los servicios, el número de verificaciones realizadas y la cantidad a pagar.

Archivos o documentos de referencia	Cantidad de pruebas de verificación vehicular ^{1/}	
	2021	2022
Cantidad de pruebas de verificación a partir de las cuales se definió el importe a pagar a la Agencia por parte del proveedor World Wide Environmental Products Inc.	32 887	59 224

Fuente: elaboración propia con base en los datos sobre la cantidad de verificaciones indicadas en la columna de la fuente "archivos o documentos de referencia", remitidos por la entidad fiscalizada.

1/ De acuerdo con la cláusula séptima del Contrato de Suministro y Franquicia firmado por personal de la Agencia y el proveedor tecnológico (empresa Worldwide Environmental Products Inc.), una prueba de verificación vehicular se contabiliza como efectiva una vez que el vehículo obtiene el resultado aprobatorio, cuando el mismo obtiene resultado reprobatorio dos veces consecutivas dentro de los plazos que indica el reglamento, o bien cuando el vehículo obtiene resultado reprobatorio y no realiza un segundo intento dentro de los plazos señalados en el Reglamento.

^{2/} Para determinar la cantidad de pruebas de verificación vehicular efectivas, aquí se cuantifican los registros de placas sin repeticiones, y que hayan sido consideradas como consistentes, esto es, se excluyeron aquellos registros que: a) en la fecha de registro presentan años que no corresponden al periodo 2021-2022, como lo son: 2012, 2020, 2023 a 2026 y del 2028 al 2038; b) el número de placa tiene una cantidad de dígitos fuera del rango válido, que es de 5 a 7 dígitos; c) la fecha de la cita no se encuentra dentro del calendario, por ejemplo, aquellos días 31 como en los meses de abril y noviembre; d) la hora de inicio de la prueba es posterior a la hora de su término, y, e) la duración de la prueba fue menor a tres minutos. Sin embargo, la cantidad total de registros (consistentes e inconsistentes) asciende a 17 872 en el año 2021 y 59 222 en el año 2022.

Como se observa en la tabla previa, de acuerdo con los datos que se obtuvieron del análisis sobre las fuentes de información, existen diferencias respecto de la cantidad de pruebas de verificación vehicular efectivas, dado que no coinciden las cantidades que se obtienen a partir de la base de datos de los registros de certificados de servicios de las verificaciones vehiculares de la Agencia, con las cantidades de pruebas manifestadas por esta como pagadas por el proveedor tecnológico y que corresponden a las pruebas efectivas realizadas. Es decir, respecto del 2022 se identificaron 57 775 registros de pruebas efectivas consistentes, mientras que, de acuerdo con la información proporcionada por el mismo ente auditado, el proveedor tecnológico pagó 59 224 pruebas efectivas. En cuanto al ejercicio fiscal 2021, se identificaron 17 021 registros de pruebas efectivas consistentes, en cambio, la Agencia informó que el proveedor tecnológico le pagó 32 887 pruebas efectivas.

La diferencia señalada en el párrafo anterior permite confirmar que los registros que realiza la Agencia sobre la cantidad de pruebas de verificación no resultaron ser una fuente confiable de información para controlar el servicio otorgado y determinar los ingresos¹³ percibidos por esta, ya que según lo manifestado por la entidad fiscalizada, en el año 2021 recibió la cantidad de 5

¹³ De acuerdo con la cláusula primera del convenio modificatorio número 46/20 de fecha 28 diciembre 2020, el precio unitario de pago por prueba de verificación fue de 232 pesos con Impuesto al Valor Agregado (IVA) incluido.

millones 392 mil pesos por concepto de 32 887 pruebas efectivas realizadas, esto es, 163.95 pesos por prueba, y para el año 2022 recibió la cantidad de 11 844 800 pesos por concepto de 59 224 pruebas efectivas realizadas, esto es, 200 pesos por prueba.

Por lo tanto, 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. Contar con lo anterior permitiría a la Agencia cumplir con lo establecido en los artículos 1, párrafo segundo, 8, 20 y 21 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco; el artículo 26, fracción II, de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco; y el lineamiento 1° para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco, en el sentido de observar que la administración de los recursos públicos se realice con eficacia, y de formular sus matrices de indicadores para resultados a través de metas y objetivos. Con ello, la Agencia podría evaluar adecuadamente su desempeño en la provisión del servicio de verificación vehicular, así como mejorar su eficacia, además de contar con registros confiables respecto de dicho servicio.

Con base en ello, la entidad fiscalizada presentó como medida de atención una única actividad: “homologar y actualizar el ejercicio 2022 y los futuros ejercicios, para que los documentos tengan armonía y trazabilidad en la información establecida”, cuyo resultado esperado por la entidad fiscalizada es “contar con documentos que tengan trazabilidad en los datos e información para que la ciudadanía y los Servidores Públicos tengan claridad sobre lo comunicado”, la cual 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, sin embargo, 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.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la Agencia, misma que fue considerada impertinente dado que no se orienta en el mismo sentido que la recomendación.

Recomendación 22-DAD-PR-005-207500-A-02

El artículo 5, fracción I de la *Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado “Agencia Integral de Regulación de Emisiones”* (en lo sucesivo Ley de la Agencia) contempla como una de las atribuciones de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) prestar el servicio de verificación vehicular a través de centros de verificación propios. Al respecto, el artículo 21, fracción I del *Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Reglamento Interno)*, dispone que le corresponde a la Dirección de Operaciones de la Agencia la operación de los Centros de Verificación Responsable (Centros AIRE) y de las líneas de la verificación vehicular que estén a cargo de esta.

Por otra parte, el artículo 78 (derogado mediante decreto 29153/LXIII/23 publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” el 23 de febrero de 2023), numeral 1, fracción VIII de La *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco*, disponía que la persona titular de la Dirección General de los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) tuvo como atribución establecer las medidas y mecanismos que aseguraran la eficiencia en la operación del ente público; y la fracción X del mismo artículo preveía también como atribución establecer los sistemas de control necesarios para alcanzar las metas u objetivos del OPD.

En ese sentido, las *Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco* establecen en su artículo 2, fracción XIV, que los manuales de procedimientos contienen las reglas indispensables para la dirección, coordinación y ejecución de la gestión pública aplicable a las diversas áreas de los OPD. Asimismo, la *Guía Administrativa y Diversas Disposiciones Complementarias en Materia de Control Interno para la Administración del Pública del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Guía Administrativa) dispone como criterio de

Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional en el numeral 7 del Ambiente de Control que los manuales de procedimientos deben estar alineados con los objetivos y metas institucionales, y deben estar también actualizados de acuerdo con las atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable al OPD.

Por último, el artículo 1 de la *Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley del Presupuesto) y el lineamiento 1° de los *Lineamientos para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Lineamientos de Control) establecen que la administración de los recursos de que dispongan los OPD, entre otras entidades paraestatales, y las actividades que realicen se deben apegar al criterio de eficiencia.

Con base en estos criterios, y a partir de la evidencia recabada, se obtuvo el siguiente hallazgo.

Se identificó que, no obstante la base de datos de los certificados de verificación emitidos por la Agencia revela un incremento en la eficiencia en la duración promedio en minutos de las pruebas de verificación realizadas en el Centro Oficial de Medición CVR0000 y el Centro AIRE CVR0001 (con una tasa de variación anual negativa durante el periodo 2021-2022, del -27.20%, y -15.32%, respectivamente), y que sus procesos documentados para la realización de la prueba de verificación vehicular (MOP-DOP04 y DOP05) mostraron una similitud del 70% en la descripción de sus operaciones; se identificaron tres elementos de contraste relacionados con la duración de las pruebas. En primer lugar, se detectaron inconsistencias en los instrumentos operativos relacionadas con la ausencia de referentes respecto de la duración de las actividades y sus resultados esperados, por lo que no se tiene claridad respecto de la duración esperada de cada una de las etapas de realización de las pruebas. En segundo lugar, se identificó que los datos que la Agencia reportó a la SEMADET respecto a la duración promedio mensual de las pruebas de verificación, resultaron estadísticamente diferentes en comparación con las duraciones obtenidas a partir de la información registrada en la base de datos de los certificados del servicio de verificación. Finalmente, a partir del ejercicio de observación directa aplicado a cada etapa que conforma la prueba de verificación vehicular se identificó que la duración promedio por prueba, al considerar todas las etapas del proceso, fue 46 min. 48 s, y que la segunda etapa demanda la mayor duración de todo el proceso con 18 min. 28 s.

La Agencia cuenta con un Manual de Organización y Procedimientos (MOP) que contiene los aspectos generales de la organización interna, la relación de procesos, la descripción de los macro-procesos, así como algunos indicadores del organismo. El citado manual le establece a la Dirección de Operaciones, algunos indicadores y la descripción de los procedimientos sobre: la verificación vehicular en los centros de verificación y la línea móvil; la requisición y recepción

de distintivos e insumos; los operativos de inspección y vigilancia; así como, la formación de técnicos de verificación.

Por otro lado, la Dirección de Operaciones también cuenta con dos procedimientos internos relacionados con el proceso de verificación vehicular, uno para ser aplicado en línea móvil (identificado con el código DOP04) y otro para los centros de verificación (código DOP05); ambos describen su objetivo, alcance, definiciones, desarrollo, diagrama con responsabilidades, listado de documentos con su código de identificación, así como una tabla de aprobación y cambios.

Tabla 36. Marco operativo de la Agencia relacionado con el proceso de la prueba de verificación vehicular, vigente durante el año 2022

Nombre del manual o procedimiento	Datos de identificación
<i>Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.</i>	<i>Fecha última revisión. 11 octubre 2022.^{a/}</i>
<i>Procedimiento Verificación Vehicular: Línea Móvil. Código DOP04.</i>	<i>Fecha de emisión 07 enero 2021. Fecha de revisión 27 abril 2023. Rev.05.</i>
<i>Procedimiento Verificación Vehicular: Línea Móvil. Código DOP05.</i>	<i>Fecha de emisión 07 enero 2021. Fecha de revisión 12 septiembre 2022. Rev. 04.</i>

Fuente: elaboración propia con base en los documentos Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, procedimiento Código DOP04 y procedimiento Código DOP05, remitidos por el ente auditado.

a/ La fecha establecida en la Hoja de Bitácora de Cambios que presenta el MOP de la Agencia.

Para evaluar el grado de correspondencia que presentan las actividades de los procedimientos de “Verificación Vehicular: Centros de Verificación” y “Verificación Vehicular: Línea Móvil” previstos en el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia, con los procedimientos internos del organismo denominados DOP-04 y DOP-05; se enlistaron las operaciones que ambos documentos contienen y se realizó un ejercicio de comparación para identificar las actividades en los que estos instrumentos operativos presentan similitud con respecto a la descripción de la operación. De 36 operaciones que muestran el MOP y DOP-05 para los procedimientos en Centros de Verificación Responsables, 26 fueron similares y en 10

no coincidieron; con respecto a los procedimientos previstos para la Línea Móvil, de 34 operaciones que presentan el MOP y DOP-04, 23 fueron similares y 11 no mostraron la misma descripción. Lo anterior se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 37. Cantidad de actividades sobre el procedimiento de verificación vehicular del MOP y DOP de la Agencia, que presentan similitud en la operación

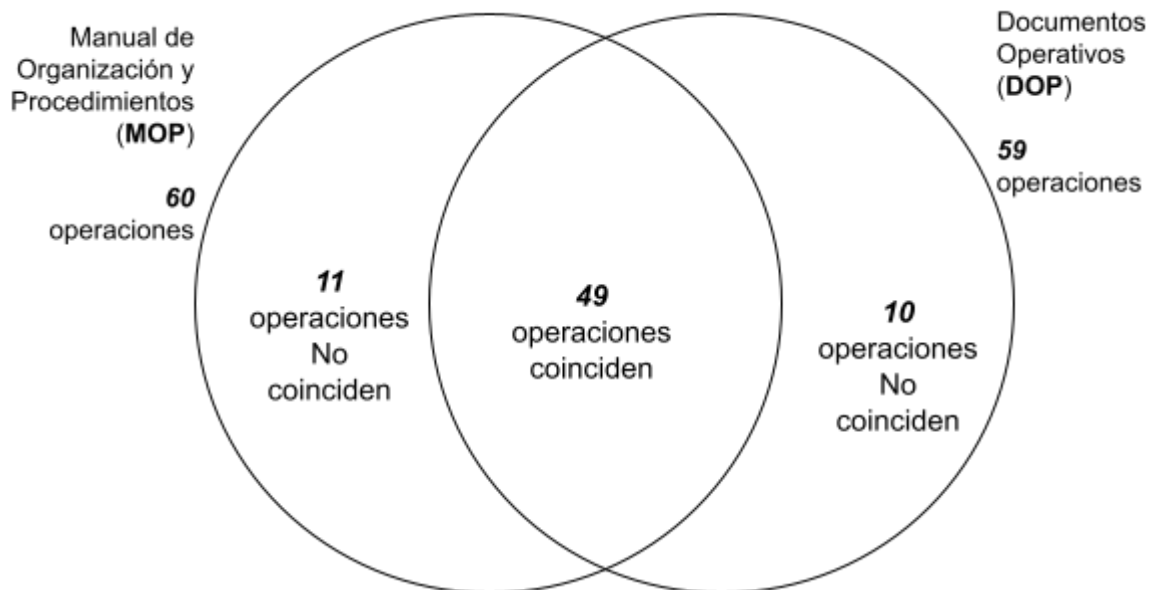
Procedimientos sobre la prueba de verificación vehicular de la Agencia ^{1/}	Cantidad de actividades que presentan similitud en la descripción de la operación (porcentaje del total entre paréntesis)		Total de operaciones (porcentaje entre paréntesis)
	Sí	No	
Centros de Verificación Responsable	26 (72.22)	10 (27.78)	36 (100.00)
Línea Móvil	23 (67.65)	11 (32.35)	34 (100.00)

Fuente: elaboración propia con base en la valoración realizada respecto de la similitud de las actividades presentadas en el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia, y los procedimientos internos DOP04 y DOP05 de la Dirección Operativa de la Agencia Integral de regulación de Emisiones.

1/ Agencia Integral de Regulación de Emisiones del Gobierno del Estado de Jalisco.

De esta forma se observó que con base en la cantidad total de operaciones identificadas en ambos documentos (MOP-DOP), el procedimiento sobre la prueba de verificación que se establece para los Centros de Verificación Responsables presentó un 72.22% de similitud; mientras que el aplicable a la Línea Móvil, fue de un 67.65%. En general, el nivel de similitud de los procesos entre los documentos es 70%; lo que significa que 49 operaciones se describen de forma similar entre el MOP y los DOP; mientras que 21 operaciones solamente se prevén en alguno de los dos documentos (11 operaciones se prevén en el MOP y no en los DOP; y 10 operaciones se prevén en los DOP, pero no en el MOP). Lo anterior se presenta en el siguiente diagrama.

Figura 04. Cantidad de operaciones sobre el procedimiento de verificación vehicular del MOP y DOP de la Agencia, que presentan similitud en la operación



Fuente. elaboración propia con base en el resultado de identificación sobre la correspondencia de las operaciones identificadas en el Manual de Organización y Procedimiento, así como de los procedimientos internos DOP-04 y DOP-05, de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

Nota: entre las operaciones descritas en el MOP y las descritas en los DOP-04 y DOP-05, hay un nivel de similitud de 70% $[49/(49+11+10)*100]$.

Adicionalmente, y únicamente para las 49 operaciones que resultaron similares entre los documentos MOP y DOP-04 y DOP-05, se evaluó el grado de correspondencia que estas presentan a partir de su coincidencia en la descripción de los elementos del proceso: a) la definición de quién ejecuta la actividad, b) la determinación del plazo para su realización, y c) el establecimiento de un resultado esperado. De acuerdo con el resultado que se obtuvo en la valoración, de los tres elementos, tanto el Centro de Verificación Responsable como la Línea Móvil, presentaron mayor correspondencia respecto del elemento relacionado con los actores responsables de la operación; por otra parte, en cuanto a establecer los plazos para la actividad, solo para la Línea Móvil hubo una coincidencia; y por lo que respecta a establecer los resultados de la actividad, fue para las operaciones en CVR donde se obtuvo una similitud. La siguiente tabla muestra los resultados.

Tabla 38. Vinculación de los elementos del proceso de las pruebas de verificación vehicular establecidas en el MOP, DOP04 y DOP05 de la Agencia

Elementos del proceso de la prueba de verificación	Cantidad de operaciones similares cuyos elementos del proceso coinciden (porcentaje del total de operaciones entre paréntesis)					
	Centro de verificación Responsable (MOP-DOP-05)			Línea Móvil (MOP-DOP-04)		
	Sí	No ^{1/}	Total	Sí	No ^{1/}	Total
Los documentos establecen actores responsables de las operaciones y estos coinciden.	8 (30.77)	18 (69.23)	26 (100.00)	6 (26.09)	17 (73.91)	23 (100.00)
Los documentos establecen plazos para las operaciones y estos coinciden.	0 (0.00)	26 (100.00)	26 (100.00)	1 (4.35)	22 (95.65)	23 (100.00)
Los documentos establecen resultados de las operaciones y estos corresponden.	1 (3.85)	25 (96.15)	26 (100.00)	0 (0.00)	23 (100.00)	23 (100.00)

Fuente: elaboración propia con base en la valoración realizada sobre la comparación de actividades similares que se presentan en el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia y los procedimientos internos DOP04 y DOP05 de la Dirección Operativa de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

1/ En esta columna se cuentan aquellas operaciones para las que no se prevé el elemento de proceso, como aquellas cuyos elementos no coinciden entre los documentos comparados.

De esta forma se identificó que de 26 actividades establecidas en el procedimiento de la prueba de verificación para los Centro de Verificación Responsable, 30.77% presentaron similitud en cuanto a establecer actores responsables, y 3.85% sobre los resultados esperados de la actividad, ninguna resultó similar con respecto a establecer el plazo para la ejecución. Por otro lado, en relación con el procedimiento de la prueba de verificación establecido para la Línea Móvil, de las 23 actividades, 26.09% mostraron una similitud en cuanto al establecimiento de los actores, 4.35% en determinar plazo para la ejecución de la actividad, y ninguna resultó similar en establecer el resultado de la actividad.

Adicionalmente, el testimonio del personal de la Agencia permitió confirmar que los procedimientos DOP04 y DOP05 se usan como apoyo en la ejecución del proceso de verificación, los cuales interactúan con el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia. Y ante situaciones no previstas en los manuales citados, la SEMADET es la

instancia que en forma remota instruye sobre la forma de resolver, aunque no se presenta de manera recurrente, dado que solo se han presentado dos casos considerados extraños que fueron resueltos por personal de la SEMADET. También se informó que no se tienen identificadas diferencias entre los manuales citados, pero en caso de presentarse alguna, entonces corresponde a la Dirección de Operación en conjunto con la Coordinación de Proyectos Estratégicos hacer los ajustes a la documentación. Finalmente, el personal entrevistado mencionó que sería pertinente homologar el criterio que aplican los técnicos en relación con la prueba de inspección visual, lo anterior debido a que este procedimiento involucra el juicio humano a través de la observación; y no obstante que la decisión final se lleva a cabo por dos personas, aun así pueden existir diferencias en la apreciación, por lo que de presentarse el caso, entonces el Gerente participa en la decisión.

Por otra parte, la base de datos que el ente auditado proporcionó con información sobre registros de certificados de los servicios de las pruebas de verificación vehicular realizadas durante el periodo 2021-2022, muestran datos sobre la duración en la realización de cada prueba. Adicionalmente, el personal de la Agencia puntualizó que la duración máxima de la prueba de verificación es de 20 minutos. Para contar con una estimación de la eficiencia con la que el ente auditado llevó a cabo las pruebas de verificación, se calculó el indicador relativo a la duración promedio en minutos destinados para aplicar la prueba de verificación vehicular en Centros AIRE (Centro Oficial de Medición CVR0000 y Centro AIRE CVR0001), durante el periodo 2021 al 2022. A continuación, se presenta el método de cálculo del indicador.

$$PMPV=(MPV_t/CPV_t)$$

Donde:

PMPV= Duración promedio en minutos para realizar la prueba de verificación vehicular por la Agencia en el año t.

MPV= Suma de la duración en minutos de todas las pruebas de verificación vehicular realizadas.

CPV= Cantidad de pruebas de verificación vehicular realizadas.

t= año.

Del cálculo realizado se identificó que en el 2021 la duración promedio en minutos para realizar una prueba de verificación en el Centro Oficial de Medición (CVR0000) fue de 25 min, 19 s; y en el Centro AIRE (CVR0001) fue de 21 min, 58 s. Mientras que en el año 2022, los centros de verificación antes mencionados realizaron la prueba en una duración promedio de 18 min, 26 s, y 18 min, 36 s, respectivamente.

Tabla 39. Duración promedio de las pruebas de verificación vehicular realizadas ^{1/} en los Centros AIRE a cargo de la Agencia, durante el periodo 2021-2022
(duración promedio en minutos y segundos)

Establecimiento	2021	2022	TVA ^{2/}
Centro Oficial de Medición (CVR0000)	25 min,19 s	18 min, 26 s	-27.20%
Centro AIRE (CVR0001)	21 min,58 s	18 min, 36 s	-15.32%

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos de los registros de certificaciones de verificaciones realizadas durante el periodo 2021 al 2022 en el Centro Oficial de Medición y el Centro AIRE, proporcionada por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

1/ La duración promedio de las pruebas de verificación vehicular se estimó únicamente para aquellos registros que fueron consistentes, es decir, se excluyeron aquellos que: a) en la fecha de registro presentan años que no corresponden al periodo 2021-2022, como lo son: 2012, 2020, 2023 a 2026, y del 2028 al 2038; b) la placa tiene una cantidad de dígitos distinta al rango de 5 a 7; c) la fecha no corresponde con un día válido, como el día 31 para los meses de abril y noviembre; y, d) la duración de la prueba fue menor a tres minutos.

2/ Tasa de Variación Anual = $\left[\left(\frac{\text{Dato del año final}}{\text{Dato del año inicial}}\right) - 1\right] * 100$.

Lo anterior, permitió determinar que en ambos establecimientos durante el periodo 2021 al 2022, la duración promedio en minutos de cada prueba de verificación vehicular disminuyó, para el Centro Oficial de Medición (CVR0000) en 27.20% y para el Centro AIRE (CVR0001) en 15.32%. Además, al comparar ambos resultados se identificó que el Centro Oficial de Medición (CVR0000) en relación con el Centro AIRE (CVR0001), presentó una mayor disminución en la duración promedio para realizar cada prueba de verificación vehicular, es decir, aumentó la eficiencia en el tiempo empleado.

Por otra parte, en cuanto al proceso de verificación vehicular que se encuentra establecido en los instrumentos operativos MOP de la Agencia, procedimiento interno DOP04 y procedimiento interno DOP05, se identificó que no hay un referente respecto de la duración que debe tener cada etapa que conforma la prueba de verificación. Por consiguiente, se realizó la observación directa a una muestra aleatoria de 77 pruebas de verificación vehicular, realizadas en los centros de verificación responsable (Centro AIRE y el Centro Oficial de Medición), para identificar la duración promedio en el registro del vehículo, en las estaciones de revisión del automotor y la salida del establecimiento de verificación.

Tabla 40. Etapas que conforman la prueba de verificación vehicular en los centros de verificación responsable

Etapa	Descripción
1. Presentación al CVR. ¹	Llegada al centro de verificación responsable, recepción y captura de datos del vehículo, indicación de uso sala de espera.
2. Estación uno.	Inspección visual de 14 puntos del vehículo, revisión del tapón de combustible e identificación de código de error.
3. Estación dos.	Revisión de emisiones (visual de humo y prueba dinámica o estática).
4. Salida.	Encuesta de satisfacción, entrega de resultados, aplicación del distintivo, y salida del CVR.

Fuente: elaboración propia a partir de la revisión del Manual de Organización y Procedimientos (MOP) procedimiento DOP-05 de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, así como del acuerdo ACU-SEMADET-009/2021.

1/ Centro de Verificación Responsable.

A partir de la observación realizada a 35 pruebas de verificación del Centro Oficial de Medición (CVR0000) y 42 pruebas del Centro AIRE (CVR0001), se complementó la información sobre la duración en cada etapa del proceso de verificación. El resultado que se obtuvo, permitió observar que la etapa 2 (inspección visual, revisión de tapón de combustible y códigos de error) presentó la mayor duración; le sigue la etapa 1 (recepción y captura de datos del vehículo); después la etapa 3 (revisión de emisiones); y por último, la que menor duración promedio presentó fue la etapa 4 (encuesta de satisfacción, entrega de resultados, colocación de distintivo y la salida del centro de verificación). Los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 41. Duración promedio en cada etapa de la prueba de verificación vehicular a partir de una muestra aleatoria ^{1/} realizada en el Centro AIRE (CVR 0001) y Centro Oficial de Medición (CVR 0000)

Etapa	Centro Oficial de Medición (CVR 0000)	Centro AIRE (CVR 0001)	Duración general
1. Presentación.	13 min, 33 s	10 min, 06 s	11 min, 40 s
2. Estación Uno.	22 min, 48 s	14 min, 51 s	18 min, 28 s
3. Estación Dos.	07 min, 51 s	09 min, 43 s	08 min, 54 s
4. Salida.	11 min, 12 s	05 min, 31 s	08 min, 06 s

Etapas	Centro Oficial de Medición (CVR 0000)	Centro AIRE (CVR 0001)	Duración general
Duración general de la prueba.	54 min, 43 s	40 min, 11 s	46 min, 48 s

Fuente: elaboración propia a partir del resultado que se obtuvo de la observación directa realizada a una muestra aleatoria de 77 pruebas de verificación realizadas (35 en el CVR 0000 y 42 en el CVR 0001).

1/ Se realizó una observación directa respecto de una muestra de pruebas de verificación vehicular en los días 8, 13 y 14 de noviembre de 2023.

De acuerdo con los datos que se muestran en la tabla anterior, se identificó que la duración promedio en la etapa 1 (presentación al centro de verificación responsable) fue de 11 min, 40 s; mientras que la etapa 2 (inspección visual, revisión tapón de combustible y obtención de código error) se realizó en 18 min, 28 s; respecto de la etapa 3 (revisión de emisiones) la duración fue de 8 min, 54 s; y la etapa 4 (encuesta al usuario, entrega de resultados, colocación de distintivo y salida del establecimiento) se ejecutó en un promedio de 8 min, 06 s. De acuerdo con el ejercicio de observación directa realizado, la duración de todo el proceso para realizar una prueba, considerando todas sus etapas es de 46 minutos con 48 segundos.

Por otra parte, en relación con la operación de cada centro de verificación vehicular del cual es responsable la Agencia, esta reportó a la SEMADET información¹⁴ mensual del año 2022 sobre la duración promedio en minutos de las pruebas de verificación vehicular realizadas en el Centro Oficial de Medición (CVR0000) y en el Centro AIRE (CVR0001). La duración promedio mensual contenida en dichos reportes, fue comparada con la duración promedio mensual que se calculó a partir de la hora de inicio y término que muestra la base de datos sobre el registro de certificados de servicios de verificación vehicular proporcionados por la Agencia en el 2022; lo anterior se realizó a través de una prueba estadística de comparación de promedios. Las hipótesis y la fórmula del estadístico de prueba empleado para un nivel de confianza de 95%, son las siguientes:

$$H_0: \mu = X$$

$$H_1: \mu \neq X$$

Donde:

H₀ = Cada duración promedio mensual calculada a partir de los registros de la base de datos de los certificados emitidos por la Agencia sobre el servicio de verificación vehicular realizado en el año 2022, es

¹⁴ La Agencia envió a la SEMADET informes mensuales respecto de la instalación y operación de los establecimientos, así como de las líneas móviles que operó durante el 2021 y 2022; como parte de los rubros que conforman la estructura de cada reporte, se informó la duración promedio de las pruebas en minutos por cada centro de verificación, línea móvil y turno.

igual a la duración promedio mensual establecida en los reportes internos de la Agencia sobre las pruebas de verificación vehicular realizadas en el mismo año.

H_1 = Cada duración promedio mensual calculada a partir de los registros de la base de datos de los certificados emitidos por la Agencia sobre el servicio de verificación vehicular realizado en el año 2022, es diferente a la duración promedio mensual establecida en los reportes internos de la Agencia sobre las pruebas de verificación vehicular realizadas en el mismo año.

Fórmula:

$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

Donde:

Z = Estadístico de prueba para el conjunto de datos

\bar{x} = Duración promedio en minutos para cada mes calculada con información de la base de datos sobre el registro de certificados de servicios de verificación vehicular realizados en el año 2022

μ = Duración promedio en minutos para cada mes establecida en los reportes internos de la Agencia sobre las pruebas de verificación vehicular realizadas en el año 2022

σ = Desviación estándar de la duración promedio de cada mes en minutos para las pruebas de verificación vehicular reportadas como realizadas el año 2022.

n = Cantidad de pruebas de verificación vehicular realizadas para cada mes durante el año 2022.

Los resultados de las pruebas realizadas para cada mes y CVR se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 42. Pruebas de hipótesis para igualdad de la duración promedio en minutos estimada a partir de la Base de Datos de Certificados y la duración promedio reportada por la Agencia por mes del año en 2022

Mes	Centro Oficial de Medición (CVR0000)					Centro AIRE (CVR0001)				
	Base de datos ^{1/}			Reporte mensual	Diferencia absoluta * $ X_{CVR\ 0000} - \mu_{CVR\ 0000} $	Base de datos ^{1/}			Reporte mensual	Diferencia absoluta * $ X_{CVR\ 0001} - \mu_{CVR\ 0001} $
	Duración promedio ($\bar{X}_{CVR\ 0000}$)	Desv. Est.	Cantidad de pruebas	Duración promedio ^{2/} ($\mu_{CVR\ 0000}$)		Duración promedio ($\bar{X}_{CVR\ 0001}$)	Desv. Est.	Cantidad de pruebas	Promedio promedio ^{2/} ($\mu_{CVR\ 0001}$)	
Enero	25.76	14.72	2 864	25.24	0.52	23.41	15.30	2 912	22.18	1.23*
Febrero	16.81	10.67	2 404	25.24	8.43*	17.61	13.58	2 712	22.18	4.57*
Marzo	16.86	9.91	2 938	16.26	0.605*	17.58	17.59	3 096	16.7	0.88*
Abril	17.15	13.92	3 127	16.75	0.4	18.41	12.05	3 474	17.46	0.95*
Mayo	20.97	14.26	3 367	18.11	2.86*	20.79	17.01	3 543	19.58	1.21*
Junio	23.99	24.77	2 801	18.35	5.64*	18.28	14.81	3 211	16.78	1.5*

Mes	Centro Oficial de Medición (CVR0000)					Centro AIRE (CVR0001)				
	Base de datos ^{1/}			Reporte mensual	Diferencia absoluta * $ X_{CVR\ 0000} - \mu_{CVR\ 0000} $	Base de datos ^{1/}			Reporte mensual	Diferencia absoluta * $ X_{CVR\ 0001} - \mu_{CVR\ 0001} $
	Duración promedio ($X_{CVR\ 0000}$)	Desv. Est.	Cantidad de pruebas	Duración promedio ^{2/} ($\mu_{CVR\ 0000}$)		Duración promedio ($X_{CVR\ 0001}$)	Desv. Est.	Cantidad de pruebas	Promedio promedio ^{2/} ($\mu_{CVR\ 0001}$)	
Julio	14.43	10.33	1 867	13.73	0.7*	17.49	15.51	2 792	16.73	0.76*
Agosto	14.57	11.73	1 937	13.47	1.1*	17.27	17.61	2 795	15.95	1.32*
Sep.	15.85	20.46	1 848	14.07	1.785*	18.19	11.13	2 757	17.15	1.04*
Octubre	15.18	15.53	1 838	13.05	2.135*	18.16	10.03	2 173	17.2	0.96*
Nov.	15.66	7.75	2 013	14.56	1.105*	17.97	26.27	1 867	15.78	2.19*
Dic.	15.69	8.38	2 084	14.62	1.075*	16.58	9.75	2 121	15.79	0.79*

Fuente: elaboración propia a partir de los reportes mensuales sobre la instalación y operación de los Establecimientos de Verificación Vehicular que remitió el Director General de la Agencia a la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial (SEMADET), y la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular de emisiones contaminantes emitidos durante el ejercicio fiscal 2022 en los CVR de la Agencia.

1/ La base de datos en cuestión tiene 63 mil 770 registros, de los cuales, solo son válidos 62 mil 541. Mil 229 registros se excluyeron del análisis toda vez que se identificaron las siguientes inconsistencias: a) en la fecha de registro presentan años que no corresponden al periodo 2021-2022, como lo son: 2012, 2020, 2023 a 2026, y del 2028 al 2038; b) la placa tiene una cantidad de dígitos distinta al rango de 5 a 7; c) la fecha no corresponde con un día válido, como el día 31 para los meses de abril y noviembre; y, d) la duración de la prueba fue menor a tres minutos.

2/ Los reportes mensuales sobre la instalación y operación de los Establecimientos de Verificación Vehicular que remitió el Director General de la Agencia a la SEMADET contienen la duración promedio mensual de las pruebas de verificación por CVR y turno, mientras la base de datos del registro de certificados de servicios de verificación vehicular de emisiones contaminantes no incluye una variable que permita discriminar si un certificado se emitió en el turno matutino, o bien, en el vespertino, por lo cual, para realizar el ejercicio de comparación de medias se calculó el promedio de ambos turnos contenido en los reportes mensuales. Este ejercicio se sustentó en que, de acuerdo con la prueba de normalidad *Jarque-Bera*, la duración promedio mensual de las pruebas de verificación por CVR y turno tienen una distribución normal, de ahí que se puede afirmar con suficiente certeza que ese valor corresponde con el promedio de todos los registros.

* Las diferencias marcadas resultaron estadísticamente significativas, mediante una prueba Z de dos colas, con un nivel de confianza de 95% (significancia de 0.05). La prueba consistió en demostrar si la duración promedio en minutos (expresada en formato numérico, como cantidad de minutos) estimada a partir de la Base de Datos de certificados emitidos (x), resultaba estadísticamente igual a la duración promedio (μ) comunicada por la Agencia en los Reportes mensuales.

De acuerdo con la prueba de igualdad de medias que se aplicaron a partir de los datos del año 2022, el resultado que se obtuvo fue que del Centro Oficial de Medición los promedios de los meses de enero y abril resultaron estadísticamente equivalentes a los reportados por la Agencia en los reportes; mientras que en el Centro AIRE ningún mes del año resultó estadísticamente

equivalente. Lo anterior permite deducir que no existió congruencia en la duración promedio mensual que la Agencia reportó a la SEMADET en relación con la Base de datos de los certificados emitidos por las pruebas de verificación vehicular realizadas.

Por lo tanto, *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.* Contar con manuales de procedimientos que presenten la operatividad suficiente sobre la aplicación de la prueba de verificación vehicular y conducir las actividades con transparencia y control, permitirían a la Agencia Integral de Regulación de Emisiones cumplir con lo dispuesto en el artículo 2 fracción XIV de las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco; el lineamiento 1° para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco; el artículo 5, fracción I, de la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado denominado “Agencia Integral de Regulación de Emisiones”; y artículo 21, fracción I, del Reglamento interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada presentó una medida de atención, que en conjunto con su resultado esperado, se orienta en el mismo sentido de la recomendación. La actividad planteada por el ente auditado fue “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”, y su resultado esperado consistió en “proponer mejoras en la operación basados en los datos obtenidos y contar con documentos homologados”, y todo ello 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. Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la Agencia, misma que fue considerada pertinente dado que se orienta en el mismo sentido que la recomendación.

Recomendación 22-DAD-PR-006-207500-A-02

El artículo 102 de la *Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley del Presupuesto) señala que las entidades paraestatales, entre ellas los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) como la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia), deben evaluar internamente y en forma permanente sus programas con el fin de cuantificar el cumplimiento de los objetivos, metas y los beneficios alcanzados, de mejorar el uso de los recursos y de instrumentar con oportunidad las medidas correctivas.

Por su parte, el artículo 15, fracciones IV y V del *Reglamento Interno de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones* (en lo sucesivo Reglamento Interno), modificado mediante acuerdo del Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco número DIELAG ACU 053/2022 publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” el 6 de octubre de 2022, establece que la Dirección General de la Agencia tiene la atribución de implementar sistemas de gestión de calidad para el control, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos, así como determinar

indicadores de calidad enfocados en la mejora de los Centros de Verificación Responsable (CVR) de la Agencia (Centros AIRE¹⁵) y dentro del organismo. En ese sentido, el artículo 18, fracción II del mismo ordenamiento establece que la Coordinación de Proyectos Estratégicos tiene como atribución elaborar y proponer a la Dirección General los procedimientos necesarios para el control de la operación y evaluación del desempeño de los Centros AIRE y de las líneas de verificación vehicular. Asimismo, en la fracción VIII del mismo artículo se establece la atribución de la Coordinación de Proyectos Estratégicos, en coordinación con la Dirección de Operaciones, de supervisar y evaluar la calidad de la prestación del servicio de verificación por parte de los Centros AIRE y de las líneas de verificación de la Agencia.

Con base en estos criterios, y a partir de la evidencia recabada, se obtuvo el siguiente hallazgo.

Se identificó que, a pesar de la gran cantidad de usuarios que fueron encuestados durante 2022 por la Agencia para valorar su percepción sobre la calidad y satisfacción respecto del servicio de verificación vehicular (2 879 casos en el CVR0000, COM; 3 515, en el CVR0001, AIRE; y 25, en la LM 9000, durante 2022), las inconsistencias en el proceso de diseño, recolección y análisis de la información, relacionadas con la precisión de sus actividades, y la definición de responsables y plazos necesarios para llevarlas a cabo, incidieron negativamente en la capacidad de la Agencia para identificar de forma confiable aspectos de mejora, y emprender acciones consecuentes con estos. Dichas incidencias se observaron al menos en tres aspectos. En primer lugar, se encontró que 50% de los conceptos o ítems previstos en los cuestionarios empleados carecen de validez lógica, y que 66.66% de las temáticas necesarias para conocer la percepción sobre la calidad están ausentes en ellos; entre esas ausencias destacan algunas precisamente señaladas por las personas usuarias, como las dificultades para solicitar el servicio, la eficiencia en el proceso de verificación y el trato prestado a los vehículos. En segundo lugar, el porcentaje de días en los que la Agencia cumplió con su propio parámetro muestral de realizar por lo menos 10 cuestionarios por turno, fue de 1.66% para el CVR0000; de 14.85% para el CVR 0001; y, de 0.00%, para la línea móvil LM 9000. Por último, si bien se identificó que la información derivada de la encuesta de satisfacción ha motivado algunas mejoras en el proceso de verificación vehicular, la falta de previsión de esas mejoras en los instrumentos operativos de la Agencia, así como las inconsistencias previamente descritas en el diseño de la encuesta y su recolección de datos, limitaron la capacidad para detectar mejoras necesarias y tomar decisiones efectivas para su atención.

Sobre la pertinencia del instrumento para conocer la satisfacción de los usuarios

¹⁵ De acuerdo con el artículo 2, fracción II del Reglamento Interno, los Centros AIRE son los establecimientos operados por la Agencia que prestan el servicio de verificación vehicular conforme al Programa de Verificación Vehicular Obligatoria.

De acuerdo con la información suministrada por la Agencia, esta contó con dos instrumentos para medir la satisfacción de las personas usuarias del servicio de verificación vehicular durante el ejercicio 2022: los cuestionarios denominados “Encuesta de Satisfacción”, con código SGCF30 (destinado a los usuarios de los Centros AIRE); y la “Encuesta de Satisfacción: Línea Móvil”, de código SGCF38 (empleada para los usuarios de las líneas móviles). Dichos cuestionarios contienen los siguientes elementos: una instrucción para el usuario en la que se pide evaluar cada concepto mediante una escala del 1 al 10; una tabla compuesta por dos columnas, que contienen: los conceptos o ítems a evaluar, y una columna para registrar la calificación por parte de las personas usuarias; y, un recuadro para que estas anoten sus sugerencias de mejora. El cuestionario aplicado en los Centros AIRE (SGCF30) consta de 8 ítems a evaluar; mientras que el instrumento aplicado en la línea móvil (SGCF38) consta de siete ítems.

Al respecto, se analizó la pertinencia de dichos instrumentos para dar cuenta de la satisfacción de los usuarios sobre el servicio de verificación vehicular que reciben en los Centros de Verificación Responsable (CVR) y las líneas móviles de la Agencia. Para ello se consultaron distintos referentes nacionales e internacionales para la construcción de instrumentos aplicables a la calidad gubernamental en la prestación de servicios. Sobre lo anterior, en documentos de la Organización para la Competencia y el Desarrollo Económicos (OCDE), como las Directrices para la Medición de la Confianza Gubernamental y la Encuesta sobre la Confianza en Instituciones Gubernamentales¹⁶ 2021, se establecen características deseables para los instrumentos de medición relacionados con la percepción sobre la calidad gubernamental.

A partir de estos elementos se analizó la pertinencia de los cuestionarios mencionados en dos dimensiones: la validez lógica y la validez de contenido. La validez lógica, equivalente del concepto en inglés *face validity*, hace referencia al grado subjetivo en el que un cuestionario o *test* parece captar lo que pretende medir (Cambridge Dictionary, s.f.)¹⁷, lo cual se relaciona directamente con atributos como su comprensibilidad, precisión y especificidad (Reina y Vargas, 2008)¹⁸ (Allen, Robson e Iliescu, 2023)¹⁹. Con base en las características anteriores se diseñó y

¹⁶ Los nombres de los documentos referidos fueron traducidos por el personal de la Dirección de Auditoría de Desempeño de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. Los títulos originales son *OECD Guidelines on Measuring Trust* y *Survey design and technical documentation supporting the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Government Institutions*, respectivamente. Disponibles para su consulta en: <https://www.oecd.org/governance/oecd-guidelines-on-measuring-trust-9789264278219-en.htm> y <https://www.oecd.org/publications/survey-design-and-technical-documentation-supporting-the-2021-oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-government-institutions-6f6093c5-en.htm>

¹⁷ Cambridge Dictionary (sin fecha). *Face validity*. Consultado el 30 de octubre de 2023, en: <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/face-validity>

¹⁸ Reina, Nadia y Vargas, Elizabeth (2008). Validez de contenido y validez facial del instrumento "Percepción de comportamientos de cuidado humanizado". *Avances en Enfermería*, volumen 26, número 2.

¹⁹ Allen, M., Robson, D. e Iliescu, D. A Critical but Ignored Component of Scale Construction In Psychological Assessment. *European Journal of Psychological Assessment*, 39 (3), pp. 153-156.

aplicó la rúbrica descrita anteriormente para valorar cada una de las preguntas que componen los cuestionarios de la Agencia.

Para valorar el criterio de *precisión* se analizó si los conceptos o ítems se plantearon la valoración de un solo elemento o no. Lo anterior se debe a que cuando una pregunta que pretende medir la percepción solicita a los encuestados responder sobre dos o más características distintas de un mismo objeto o sujeto, ocasiona que la valoración se disperse entre los dos atributos y se perjudique su validez. Por ejemplo, al preguntar por la claridad de la explicación y la puntualidad de un profesor, los alumnos encuestados se encuentran ante la disyuntiva de calificar bajo una misma calificación a dos atributos que probablemente no se valoren de la misma forma, y tanto el informante como aquellos que diseñaron el cuestionario desconocen a cuál de los atributos se refiere la calificación otorgada.

Por su parte, para valorar el criterio de *especificidad* se valoró si las preguntas hicieron referencia a un objeto claramente delimitado. Este atributo complementa al anterior al identificar, además de un solo atributo, a un objeto o sujeto, de modo que existe especificidad en lo que se pretende medir y en quién. En el ejemplo del profesor, la característica de especificidad añade al atributo previamente definido en el criterio de precisión, como la puntualidad, la identificación de un solo profesor de tal modo que se puede conocer específicamente a quién se está evaluando. Por último, en el criterio de *comprensibilidad* se valoró si la característica evaluada puede ser interpretada de manera similar por distintos usuarios, debido a que el hecho de emplear características ambiguas o de interpretación diversa perjudica la validez del ejercicio al desconocer en cuál de las acepciones del atributo estaban pensando los distintos encuestados al responder.

Con base en los criterios mencionados se llevó a cabo el análisis sobre la pertinencia de ambos cuestionarios a través de su validez lógica. En la siguiente tabla se presentan los resultados de dicho análisis para los cuestionarios SGCF30 y SGCF38.

Tabla 43. Resultados del análisis de validez lógica sobre los cuestionarios SGCF30 y SGCF38 de la Agencia sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular

Conceptos ^{1/} (Fuente entre paréntesis)	Precisión	Especificidad	Comprensibilidad	¿El concepto tiene validez lógica?
	¿Se hace referencia a un único elemento a evaluar?	¿Se hace referencia a un objeto claramente delimitado?	¿La característica evaluada puede ser interpretada de manera similar por los distintos usuarios?	
Acomodo e instalación para la operación (SGCF38).	No	No	No	No

Conceptos ^{1/} (Fuente entre paréntesis)	Precisión	Especificidad	Comprensibilidad	¿El concepto tiene validez lógica?
	¿Se hace referencia a un único elemento a evaluar?	¿Se hace referencia a un objeto claramente delimitado?	¿La característica evaluada puede ser interpretada de manera similar por los distintos usuarios?	
Localización y facilidad de acceso (SGCF30).	No	No	No	No
Confortabilidad y aspecto de la zona de espera (SGCF38).	No	No	Sí	No
Confortabilidad de la zona de espera (SGCF30).	Sí	Sí	Sí	Sí
El horario de atención (SGCF30 y SGCF38).	No	Sí	No	No
La limpieza del centro (SGCF30).	Sí	Sí	Sí	Sí
La limpieza de la instalación de la línea móvil de verificación (SGCF38).	Sí	Sí	Sí	Sí
Trato y/o amabilidad del personal técnico-administrativo (SGCF30 y SGCF38).	No	No	No	No
Información otorgada por el personal sobre el servicio a su vehículo (SGCF30 y SGCF38).	No	Sí	No	No
Atención otorgada en el área de captura (SGCF30).	Sí	Sí	No	Sí
Atención otorgada en el área de entrega de resultados (SGCF30).	Sí	Sí	No	Sí
Atención otorgada en el área de captura y entrega de resultados (SGCF38).	Sí	Sí	No	Sí

Conceptos ^{1/} (Fuente entre paréntesis)	Precisión	Especificidad	Comprensibilidad	¿El concepto tiene validez lógica?
	¿Se hace referencia a un único elemento a evaluar?	¿Se hace referencia a un objeto claramente delimitado?	¿La característica evaluada puede ser interpretada de manera similar por los distintos usuarios?	
Total de conceptos valorados positivamente (Porcentaje del total de conceptos [12] entre paréntesis).	6 (50.00)	8 (66.66)	4 (33.33)	6 (50.00)

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de validez lógica realizado sobre el contenido de los cuestionarios SGCF30 y SGCF38, provistos por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

1/ Se respetó la redacción de los conceptos o ítems que aparecen en los cuestionarios para efectos de la presentación de estos resultados.

A partir de la información de la tabla anterior se identificó que de los 12 conceptos evaluados en los cuestionarios SGCF30 y SGCF38, 6 (50%) cumplieron con el criterio de precisión, 8 (66.66%) con el de especificidad, y 4 (33.33%) con el de comprensibilidad, de modo que bajo el parámetro establecido para determinar la validez lógica de los ítems al reunir al menos dos criterios, 50% del total fueron considerados como válidos. Después de analizar ambos cuestionarios se determinó que el diseño de los conceptos a evaluar por parte de las personas usuarias de los CVR y líneas móviles de la Agencia presentó deficiencias en su planteamiento que perjudicaron su validez lógica, y por tanto su utilidad para conocer de manera confiable la apreciación de los usuarios evaluaron sobre el servicio de verificación vehicular. Dichas deficiencias se presentaron en mayor medida en la especificidad y la precisión de los conceptos, seguidas de la comprensibilidad.

Por otro lado, la validez de *contenido* se refiere al grado en que un instrumento refleja el dominio de contenido de aquello que mide, toda vez que debe tener representados a la mayoría de los componentes de su temática. La validez de contenido de un instrumento se obtiene de la literatura del tema en el que se desarrolla, es decir, de la teoría y de estudios anteriores (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)²⁰. En ese sentido, dado que los cuestionarios SGCF30 y SGCF38 fueron diseñados para medir la percepción sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular, se empleó como referente técnico el cuestionario de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2021 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)²¹.

²⁰ Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.

²¹ INEGI (2022). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2021: principales resultados*. INEGI.

En dicho cuestionario se encuentra un apartado relativo a la medición de servicios bajo demanda (sección V. Evaluación de Servicios Públicos Bajo Demanda), como es el caso de la verificación vehicular. A partir de los atributos y características evaluadas en la ENCIG 2021 para servicios bajo demanda como los de salud en instituciones públicas y la educación obligatoria, se tomaron aquellas que pudieran ser válidas para el servicio de verificación vehicular, y construir una rúbrica con base en ello a fin de valorar si los cuestionarios de la Agencia reunieron preguntas o reactivos sobre los aspectos considerados como relevantes para medir la calidad en el servicio. En la siguiente tabla se muestra el resultado de la evaluación de los cuestionarios SGCF30 y SGCF38.

Tabla 44. Resultados del análisis de contenido de los cuestionarios SGCF30 y SGCF38 de la Agencia sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular

Temáticas a evaluar adaptadas a partir de la ENCIG	¿La temática está cubierta por alguno de los conceptos de los cuestionarios SGCF30 y SGCF38?
Limpieza de las instalaciones.	Sí, ambos
Trato respetuoso del personal.	Sí, ambos
Personal capacitado para ofrecer el servicio.	No
Equipo necesario para ofrecer el servicio.	No
Personal suficiente para la operación del servicio.	No
Atención en el tiempo previsto.	No
Satisfacción con el tiempo de resolución del trámite o servicio.	No
Instalaciones sin saturación de usuarios.	No
Información oportuna sobre el estado de su trámite.	Sí, ambos
Total de temáticas respondidas afirmativamente (Porcentaje del total de temáticas [9] entre paréntesis).	3 (33.33%)

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de contenido realizado sobre la información de los cuestionarios SGCF30 y SGCF38, provistos por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones y en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental del INEGI.

Al respecto, se identificó que 66.66% de las temáticas encontradas en el referente técnico no fueron evaluadas en los cuestionarios SGCF30 y SGCF38, entre ellas algunas tan indispensables para la medición de la calidad como son la satisfacción de los usuarios respecto de: la rapidez de la atención y el tiempo de resolución total del trámite o servicio. Adicionalmente, el cuestionario omite preguntas que permitan recoger información sobre otros aspectos deseables como la percepción sobre el estado de saturación del Centro AIRE, que refleja la adecuada organización, así como características del personal, esto es, la suficiencia del mismo para prestar el servicio y el grado de capacitación que muestran al desempeñar su

labor. La ausencia de atributos para valorar la rapidez en la atención y la satisfacción con el tiempo de resolución del trámite o servicio resulta relevante dado que, como se explica más adelante, 16% de los aspectos de mejora sugeridos por las personas usuarias del servicio se relacionan precisamente con la eficiencia en la atención, sin embargo, el cuestionario no prevé ítems para valorar este aspecto directamente y las personas usuarias deben pronunciarse sobre él en dicho apartado.

Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis de las respuestas ofrecidas por los usuarios respecto de la última pregunta prevista en ambos cuestionarios (SGCF30 y SGCF38), y que consiste en describir los aspectos que estos mejorarían del servicio de verificación vehicular. Para ello se tomó como muestra la base de datos del ejercicio de satisfacción de los usuarios correspondiente a los CVR 0000 y 0001 para el año 2022. En dicha base de datos se realizó una labor de filtrado para discriminar aquellos comentarios distintos a una sugerencia de mejora y de estos se eligieron 250 registros por cada centro, después, se agruparon en nueve categorías temáticas, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 45. Aspectos de mejora identificados por los usuarios del servicio de verificación vehicular encuestados en los CVR 0000 y 0001 en 2022

Aspectos de mejora	CVR 0000		CVR 0001		Total (ambos Centros)	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Instalaciones y amenidades.	66	26.40	99	39.60	165	33.00
Solicitud del servicio.	68	27.20	40	16.00	108	21.60
Eficiencia y puntualidad.	40	16.00	50	20.00	90	18.00
Información sobre el proceso.	28	11.20	29	11.60	57	11.40
Inconformidad con el programa.	20	8.00	6	2.40	26	5.20

Aspectos de mejora	CVR 0000		CVR 0001		Total (ambos Centros)	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Costos.	9	3.60	11	4.40	20	4.00
Trato del personal.	7	2.80	6	2.40	13	2.60
Otros.	4	1.60	7	2.80	11	2.20
Trato al vehículo.	8	3.20	2	0.80	10	2.00
Total.	250	100.00	250	100.00	500	100.00

Fuente: elaboración propia con información de la base de datos de los cuestionarios de calidad de la Agencia aplicados en los CVR 0000 y 0001 durante 2022.

En primer lugar, con 33% del total, se presentaron sugerencias de mejora sobre las instalaciones y amenidades, que comprenden comentarios sobre el tamaño de los centros, la solicitud de algunas cortesías como agua o café, la necesidad de colocar señalética alrededor y dentro de los centros, entre otros. Por su parte, los comentarios acerca del proceso de solicitud del servicio representaron 27.20% del total, y versaron principalmente sobre las dificultades presentadas para hacer la cita debido a la funcionalidad de la plataforma y a la familiaridad de los usuarios con el uso y acceso a internet, como se puede leer en los siguientes comentarios: *“para hacer la cita en línea me costó mucho trabajo y no la pude hacer”*; *“sugiero que el trámite para hacer la cita sea más simplificado”*; y [sugiere mejorar el proceso] *para capturar citas a mayores de edad que no tienen acceso a la tecnología”*.

Con 18% de los aspectos de mejora los usuarios encuestados emitieron sugerencias relacionadas con la eficiencia y puntualidad del servicio, sobre todo en cuanto al tiempo que tomó realizar la verificación de sus vehículos y al hecho de que no se haya respetado su cita, de modo que el servicio no inició con puntualidad y pasaron más tiempo del esperado en el proceso. Por otro lado, 11.40% de los comentarios se agruparon bajo la categoría de información, la cual se refiere al desconocimiento que mostraron los usuarios sobre el servicio en cuanto a los puntos a revisar. Lo anterior es relevante en la medida que la falta de

información genera desconfianza hacia el proceso, como muestran los siguientes comentarios: “[sugiere] *mayor certeza en los datos ingresados al scanner para poder tener certeza en la medición y resultado*”; “*se requiere que se ponga un aviso sobre puntos en la revisión, que no nos indicaron qué se iba a hacer y eso me parece una injusticia, por otro lado, no me entregan porcentajes de gases*”; y “*solo que cuando no pasó la primera vez la prueba me gustaría saber qué es en realidad lo que se debe revisar para hacerlo más ágil*”.

Luego, 5.20% de los aspectos de mejora consistieron en inconformidades sobre la existencia del programa, la periodicidad en la verificación y quejas sobre la manera en la que se realizó la prueba. Respecto de estas últimas se identificaron comentarios como los siguientes: “[sugiere que se haga la] *revisión del vehículo más detallado, no es posible que por una lavada de motor estén regresando los vehículos*”; “*he traído dos autos que no pasaron la verificación, le metí dinero en la afinación, uno dice que el tapón de aceite tiene fuga y no la veo, está limpio y no la quieren checar más. Muy mal. Uno trata de cumplir con todo. Con ganas de no verificar. Ya no los voy a traer*”; y “*me parece un tanto exagerada la revisión visual sin siquiera hacer prueba de emisiones que generan un doble gasto al regresar al centro*”. Si bien algunas de las quejas de esta clase pueden ser infundadas, es necesario que la Agencia observe el cumplimiento de los puntos de inspección, de modo que se reduzca la posibilidad de que las personas usuarias perciban una práctica deficiente de la inspección realizada a sus vehículos.

Las peticiones sobre reducir o eliminar los costos del servicio de verificación y otras sugerencias relacionadas con los pagos, agrupadas bajo la categoría de costos, representaron 4% de las quejas o aspectos de mejora. Por otro lado, los comentarios relacionados con la cordialidad del personal, el conocimiento de su trabajo y el correcto uso del cubrebocas representaron 2.60% del total, mientras que los comentarios no agrupados en las clasificaciones descritas, catalogadas bajo el segmento de “otros”, representaron 2.20%.

Finalmente, las quejas y sugerencias relacionadas con el trato prestado a los vehículos no representan un porcentaje considerable del total (2%), sin embargo, conocer la experiencia de los usuarios en el tema es importante en medida que puede ayudar a minimizar las inconformidades mecánicas y estéticas que pudieran manifestar los usuarios. En los comentarios de este tema se pueden leer experiencias como las siguientes: “*les hace falta capacitar, vi que mi auto brincaba al revolucionarlo*”; “[sugiere mejorar] *el trato al mover los asientos y desconectar equipo dentro del vehículo*”; “[sugiere] *no cerrar las puertas de golpe*”; y “*me preocupa que dejan las llaves pegadas en el auto en la salida*”.

En resumen, tanto la ENCIG como el análisis de las temáticas encontradas en las respuestas a la encuesta de satisfacción permitieron identificar que se debe revisar, y en su caso, modificar el diseño de los cuestionarios, de modo que prevean reactivos válidos para los elementos de calidad en el servicio de verificación vehicular, especialmente en cuanto a los tiempos de

atención y resolución del servicio, la capacitación y la suficiencia de personal, la facilidad para solicitar el servicio, la disponibilidad y la claridad en la información provista a los usuarios, y el trato que se presta a sus vehículos durante las pruebas.

Sobre el marco de operación de la encuesta de satisfacción

Con el objetivo de valorar la pertinencia del marco de operación de la Agencia respecto de la encuesta de calidad sobre el servicio de verificación vehicular se construyó una rúbrica compuesta por tres temas analizados a partir del mismo número de preguntas, a saber, la existencia de información sobre las actividades; la designación de los responsables de llevarlas a cabo; y el tiempo en el que deben ser culminadas, o bien, el momento del proceso en que deben realizarse. Por su parte, las actividades a las cuales se les aplicaron estas preguntas fueron adaptadas a partir de manuales de metodología como el de Hernández, Fernández y Baptista (2014)²², así como de artículos de investigación relacionados con la elaboración adecuada de cuestionarios y el tratamiento estadísticos de los datos, como el de Anguita, Repullo y Donado (2003)²³.

A partir de estos referentes se establecieron tres fases operativas para realización de una encuesta: el diseño de la encuesta, la recolección de los datos y el análisis de la información. Para cada una de esas fases se definieron cuatro actividades críticas para su desarrollo, y a cada una de esas actividades críticas se aplicaron las tres preguntas que componen la rúbrica. Las opciones de respuesta fueron tres: sí, parcialmente y no; además de una breve descripción de la información que fue encontrada sobre cada actividad. El marco operativo que se tomó como objeto de estudio fueron los procedimientos con códigos SGCP15 y DOP05; el primero tiene como objetivo “establecer un procedimiento para el seguimiento y medición de la satisfacción del usuario, y así realizar las mejoras correspondientes a las áreas de oportunidad y a las necesidades del usuario, midiendo la conformidad con datos cuantitativos; mientras que el segundo menciona como objetivo “establecer los criterios y lineamientos requeridos para la operación de los Centros AIRE, del proceso de inspección vehicular para asegurar la calidad e imparcialidad en el servicio, el buen funcionamiento de los equipos, la satisfacción del usuario y la seguridad del trabajador”. Adicionalmente, se retomó la información de la entrevista sostenida con el personal de la Dirección de Operaciones. En la siguiente tabla se encuentran los resultados del análisis para la fase de diseño de la encuesta.

²² Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, María. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

²³ Casas, Juana, Repullo, José y Donado, Juan (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31 (8), pp. 527-538.

Tabla 46. Resultado del análisis de la pertinencia del marco de operación de la Agencia respecto del diseño de la encuesta sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular

Actividad	¿Existe información sobre la actividad en los instrumentos operativos?	¿Se menciona quiénes son los responsables de llevar a cabo la actividad?	¿Se menciona el plazo para terminar la actividad, o bien, el momento en el que tiene que realizarse?
Identificación de los objetivos y necesidades de información.	No, no se encontró información sobre los objetivos y necesidades de información para diseñar el cuestionario.	No, no se menciona a los responsables.	No, no se mencionan tiempos, plazos, ni duraciones sobre la actividad.
Selección de la muestra.	Sí, pero hay dos referentes distintos. En el procedimiento SGCP15 (revisión 01) se menciona que se aplicará el cuestionario a “ <i>un cierto porcentaje de usuarios</i> ” (sic), que además es impreciso. Por su parte, en el procedimiento DOP05 se dice que se aplicarán al menos 10 cuestionarios por turno .	No, no se menciona a los responsables.	No, no se mencionan tiempos, plazos, ni duraciones sobre la actividad.
Diseño de los cuestionarios.	No, no se encontró información sobre el diseño del cuestionario, como la selección de los temas, la construcción de las preguntas, entre otros elementos.	No, no se menciona a los responsables.	No, no se mencionan tiempos, plazos, ni duraciones sobre la actividad.
Implementación de pruebas piloto.	No, no se encontró información sobre la implementación de pruebas piloto o <i>pretest</i> .	No, no se menciona a los responsables.	No, no se mencionan tiempos, plazos, ni duraciones sobre la actividad.

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de pertinencia del marco operativo previsto en los procedimientos SGCP15 y DOP05 de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

Derivado de la aplicación de la rúbrica se identificó que los procedimientos documentados por la Agencia carecen de información sobre tres de las cuatro actividades que se plantearon como

necesarias en la fase de diseño de la encuesta: la identificación de necesidades y objetivos de información, la construcción de los cuestionarios y la implementación de pruebas piloto.

En cuanto a la selección de la muestra sí se prevé en los procedimientos, pero esta es imprecisa al establecer dos criterios diferentes para el muestreo según el procedimiento analizado. Adicionalmente, no se establecieron responsables ni plazos para ninguna de las actividades analizadas, de modo que en su conjunto, los procedimientos establecidos por la Agencia respecto de la fase de diseño de la encuesta son impertinentes para comprender y llevar a cabo su correcta operación.

Se entrevistó al personal de la Dirección de Operaciones y de la Coordinación de Proyectos Estratégicos, ambas unidades administrativas de la Agencia, para obtener mayor información sobre la fase de diseño de los cuestionarios. Al respecto, las personas entrevistadas coincidieron en que los temas elegidos para ser incluidos en los cuestionarios obedecieron a las áreas que conforman el proceso, de modo que se trató de cubrir a cada etapa del centro de verificación, o en su caso, a las actividades que se desarrollan en la línea móvil por los mismos operadores.

También se consultó a las personas entrevistadas respecto de la implementación de pruebas piloto, a lo que personal de la Dirección de Operaciones mencionó que no se llevó a cabo un ejercicio de esta clase, salvo la adecuación del tamaño de impresión del cuestionario para optimizar recursos; por su parte, el personal de la Coordinación de Proyectos Estratégicos mencionó que no se realizó una prueba piloto formalmente, pero dada la demanda mínima de servicios de verificación que se tuvo previamente al ejercicio 2022, era posible encuestar a todas las personas usuarias que acudían a la verificación, lo cual emplearon para validar la utilidad de su instrumento.

En la siguiente tabla se muestran los resultados del análisis de la pertinencia de la fase de recolección de datos, realizado a través de la valoración de cuatro actividades críticas: la definición del método de aplicación del cuestionario, del momento de recolección de los datos, de la frecuencia de recolección, y de la capacitación ofrecida al personal de la Agencia sobre la aplicación del cuestionario.

Tabla 47. Resultado del análisis de la pertinencia del marco de operación de la Agencia respecto de la recolección de los datos sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular

Actividad	¿Existe información sobre la actividad en los instrumentos operativos?	¿Se menciona quiénes son los responsables de llevar a cabo la actividad?	¿Se menciona el plazo para terminar la actividad, o bien, el momento en el que tiene que realizarse?
Definición del método de aplicación del cuestionario (auto administrado, por entrevista personal ^{a/} , por correo electrónico, o por vía telefónica).	No. En los procedimientos DOP05 y SGCP15 se prevé la aplicación de la encuesta pero no se menciona la forma de aplicación.	No, no se mencionan los responsables de establecer el método de aplicación del cuestionario.	No, no se mencionan tiempos, plazos, ni duraciones sobre la actividad.
Definición del momento de recolección de los datos.	Sí, tanto el DOP05 como el SGCP15 establecen que el cuestionario será aplicado en la última etapa del proceso de verificación, en la entrega de resultados y antes de la salida del centro.	Sí, según el diagrama de flujo, el área de entrega de resultados aplica los cuestionarios de satisfacción.	Sí, el momento para realizar la actividad se encuentra definido.
Definición de la frecuencia de recolección.	No. En el DOP05 se menciona que se aplicarán 10 cuestionarios por turno, pero no se menciona la forma en la que estos casos serán elegidos.	No. No se menciona a los responsables de seleccionar a los usuarios a los cuáles se les entregará un cuestionario ni de definir el criterio para hacerlo.	No, no se mencionan tiempos, plazos, ni duraciones sobre la actividad.
Capacitación al personal sobre la aplicación de los cuestionarios.	No. No se encontró información sobre la capacitación al personal respecto de la aplicación del cuestionario.	No. No se menciona a los responsables de proveer la capacitación.	No, no se mencionan tiempos, plazos, ni duraciones sobre la actividad.

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de pertinencia del marco operativo previsto en los procedimientos SGCP15 y DOP05 de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

a/ La modalidad de cuestionario auto administrado consiste en ofrecer a la persona usuaria el instrumento para que lo responda por sí misma, mientras que en la entrevista personal el encuestador lee las preguntas y opciones a la persona usuaria y registra sus respuestas.

De manera similar, en la fase de recolección de los datos se observaron vacíos de información, dado que en los procedimientos no se describe el método de aplicación de los cuestionarios, no se establece el mecanismo para elegir a las personas que serán encuestadas ni se menciona la existencia de capacitación al personal de la Agencia sobre la aplicación de los cuestionarios. Adicionalmente, para estas tres actividades no se menciona a los responsables de realizarlas ni se establecen los tiempos para culminarlas, o bien, el momento del proceso en el que se desarrollan.

Por su parte, la actividad que consiste en definir el momento de la recolección de los datos se encuentra definida en el flujograma y se le atribuye al área de entrega de los resultados. De acuerdo con el diagrama y el testimonio del personal de la Agencia recabado por medio de entrevistas, el momento definido para entregar los cuestionarios es en la última etapa del proceso de verificación, previamente a que el usuario conozca el resultado para evitar que este induzca un sesgo en sus respuestas, lo cual es pertinente. No obstante, en el ejercicio de observación realizado por este Órgano Técnico en los CVR 0000 y 0001, se identificó que en este último los cuestionarios fueron proporcionados a las personas usuarias una vez que el personal de entrega de resultados les había notificado el resultado aprobatorio²⁴ de sus pruebas, y estas respondieron al cuestionario mientras su vehículo se encontraba en el área de salida del centro, y cuando el personal colocaba el distintivo correspondiente.

La dinámica observada es impertinente en al menos dos sentidos: el primero, en virtud de que induce el sesgo de que las personas respondan al saber que el resultado fue aprobatorio, de modo esto puede orientar a emitir valoraciones positivas al servicio; y el segundo, que al recibir el cuestionario cuando estaban listas para retirarse, las personas usuarias tienen el incentivo de responder con mayor rapidez, de modo que se perjudica la profundidad de su reflexión respecto del servicio.

Como parte de la entrevista realizada al personal de la Dirección de Operaciones respecto del ejercicio 2022, se preguntó por el método empleado para seleccionar a los usuarios encuestados, a lo cual la persona entrevistada reconoció que no hay un mecanismo definido para hacerlo, pues la instrucción del personal del área de entrega es la de encuestar a 10 usuarios por turno bajo el cuidado de dos aspectos: que se tome a usuarios con certificados tanto aprobatorios como reprobatorios entre la muestra, y que el levantamiento se realice de preferencia en los momentos con menor afluencia de usuarios para no perjudicar la eficiencia del proceso de verificación.

²⁴ En los casos observados, se pudo identificar que el resultado de dichas pruebas fue aprobatorio.

Tabla 48. Resultado del análisis de la pertinencia del marco de operación de la Agencia respecto del análisis de la información sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular

Actividad	¿Existe información sobre la actividad en los instrumentos operativos?	¿Se menciona quiénes son los responsables de llevar a cabo la actividad?	¿Se menciona el plazo para terminar la actividad, o bien, el momento en el que tiene que realizarse?
Selección del software o método de procesamiento de los datos.	Sí. El procedimiento SGCP15 menciona que la información será capturada en Excel.	No, no se menciona a los responsables.	No, no se mencionan tiempos, plazos, ni duraciones sobre la actividad.
Captura y limpieza de datos.	Parcialmente; se menciona que los resultados son capturados manualmente y de forma continua en archivos con formato de Excel, sin embargo, no se menciona la existencia de un proceso de limpieza de los datos, por ejemplo, la corrección o eliminación de registros inconsistentes o incompletos.	No. No se menciona a los responsables de capturar y limpiar la información, aunque sí se menciona a los responsables de supervisar dicha captura, y son el gerente del centro de verificación o el equipo de operaciones definido por la Dirección de Operaciones.	Sí, se menciona que el proceso de captura es permanente y que la supervisión de dicha captura se realiza de manera semanal.
Definición de métricas a analizar.	Parcialmente. En la versión inicial del procedimiento SGCP15 se menciona que se realiza el análisis de la información y la medición del cumplimiento del indicador establecido en el formato Objetivos e Indicadores SGCF23. A su vez, en este formato se observan tres indicadores en el objetivo relacionado con garantizar la calidad del servicio de verificación vehicular: <i>obtener el mínimo número de quejas del cliente, obtener el 90%</i>	Sí. En el SGCP15 se menciona el análisis de la información como una tarea conjunta de la Dirección de Operaciones y la Coordinación de Proyectos Estratégicos.	Sí, en el formato de Objetivos e Indicadores se señala la periodicidad de las métricas.

Actividad	¿Existe información sobre la actividad en los instrumentos operativos?	¿Se menciona quiénes son los responsables de llevar a cabo la actividad?	¿Se menciona el plazo para terminar la actividad, o bien, el momento en el que tiene que realizarse?
	<i>de conformidad sobre el servicio, y supervisar y vigilar la operación de los CVR y líneas móviles. En la versión del SGCP15 actualizada ^{a/} no se menciona la aplicación de métricas.</i>		
Elaboración y discusión de reportes.	Sí. Se prevé la elaboración periódica de reportes con la síntesis de la información obtenida después de la captura y análisis de la encuesta, además de la celebración de reuniones de presentación de resultados entre la Dirección General y la Dirección de Operaciones.	Sí, se menciona que la Dirección de Operaciones es la encargada de analizar y presentar los datos a la Dirección General.	Sí, se establece que a final de cada mes se deben analizar los datos de la encuesta y presentarlos a la Dirección General.

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de pertinencia del marco operativo previsto en los procedimientos SGCP15 y DOP05 de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

a/ La versión "Rev.01" del procedimiento SGCP15 tiene como fecha de emisión el 22 de marzo de 2021 y de revisión el 4 de agosto del mismo año.

Por último, la fase de análisis de los datos contiene información al menos de manera parcial para las cuatro actividades analizadas: la captura y limpieza de los datos, la definición de métricas a analizar, la selección del software para el procesamiento de los datos, y la elaboración y discusión de los reportes de resultados. En dos de los casos se mencionó a los responsables de llevar a cabo las actividades planteadas y en tres de ellas se establecen los plazos para ser terminadas o en su defecto el momento del proceso en el que se desarrollan.

Con base en este análisis se determinó que el proceso de diseño, recolección y análisis de la información derivada del instrumento de medición de la calidad en el servicio de verificación vehicular se encuentra documentado de manera insuficiente, sobre todo las fases del diseño del instrumento y la recolección de los datos, en los que se encontraron referentes para dos de ocho actividades necesarias.

Sobre el cumplimiento de los cuestionarios realizados respecto de los programados

En el numeral 4.1 Aplicación de encuestas de la versión “Rev 01” del procedimiento SGCP15 se menciona que la encuesta de satisfacción debe aplicarse *a un cierto porcentaje de personas a las que se realice el servicio de verificación a su vehículo*. No obstante, en el punto 4.16.8 del procedimiento DOP05 relativo a la verificación vehicular, se establece que después de haber entregado el certificado correspondiente a los usuarios, se debe aplicar la encuesta SGCF30 como parte del programa de mejora continua, de modo que deben levantarse al menos 10 cuestionarios por turno.

Dada la diferencia identificada entre los parámetros establecidos en los documentos de la Agencia se entrevistó al personal de la Dirección de Operaciones para conocer cuál fue la cantidad de cuestionarios determinada como meta. Al respecto, la persona entrevistada mencionó que al inicio se intentó encuestar a todos los usuarios, sin embargo, debido a la necesidad de mantener la fluidez en los centros de verificación, se han modificado los parámetros de la encuesta con base en el cálculo de sus tiempos de operación, de modo que bajo el conocimiento de que sus centros de verificación pueden realizar 144 servicios diarios aproximadamente, el personal de la Agencia estimó que el levantamiento de 10 cuestionarios por turno ofrecía un cantidad aceptable para obtener información sobre la calidad en el servicio sin entorpecer o perjudicar la fluidez del proceso de verificación.

Derivado de lo anterior se analizó la base de datos de las respuestas a los cuestionarios de satisfacción para el Centro Oficial de Medición (CVR0000), el CVR0001 y la Línea Móvil (LM9000)²⁵ durante 2022, para determinar en qué medida la aplicación de los cuestionarios realizados por la Agencia cumplió con lo establecido en el procedimiento DOP05 y lo confirmado por la Dirección de Operaciones.

Para ello se remitieron de parte de la Agencia las bases de datos que contienen las respuestas a los cuestionarios de satisfacción para el CVR0000, el CVR0001 y la línea móvil LM9000 y la base de datos de los certificados emitidos por la Agencia respecto de los servicios de verificación vehicular realizados durante 2022, de modo que fue posible obtener las variables necesarias para determinar si la Agencia cumplió con sus objetivos de levantamiento de cuestionarios. Para lograrlo se plantearon tres indicadores:

$$PD20C = (D20C_e / D20S_e) * 100$$

Donde:

²⁵ Durante el ejercicio 2022 la Agencia también operó la línea móvil LM9002, sin embargo, solo se registraron servicios de verificación vehicular durante los meses de noviembre y diciembre, por lo que se le excluyó del análisis practicado al CVR0000, CVR0001 y a la línea móvil LM9000.

PD20C = Porcentaje de días en los que se aplicaron por lo menos 20 cuestionarios respecto del total de días en los que se realizaron al menos 20 servicios de verificación vehicular.²⁶

D20C = Cantidad de días en los que se aplicaron por lo menos 20 cuestionarios en el centro de verificación o línea móvil.

D20S = Cantidad de días en los que se proveyeron al menos 20 servicios de verificación vehicular en el centro de verificación o línea móvil.

e = centro de verificación o línea móvil: CVR 0000, CVR 0001, o LM 9000.

$$PD10C = (D10C_e / D10S_e) * 100$$

Donde:

PD10C = Porcentaje de días en los que se aplicaron por lo menos 10 cuestionarios respecto del total de días en los que se proveyeron al menos 10 servicios de verificación vehicular.

D10C = Cantidad de días en los que se aplicaron por lo menos 10 cuestionarios en el centro de verificación o línea móvil.

D10S = Cantidad de días en los que se proveyeron al menos 10 servicios de verificación vehicular en el centro de verificación o línea móvil.

e = centro de verificación o línea móvil: CVR 0000, CVR 0001, o LM 9000.

$$PCRT = (CCR_e / CSP_e) * 100$$

Donde:

PCRT = Porcentaje de cuestionarios aplicados respecto del total de servicios de verificación vehicular provistos.

CCR = Cantidad de cuestionarios realizados en el centro de verificación o línea móvil.

CSP = Cantidad de servicios de verificación vehicular provistos en el centro de verificación o línea móvil.

e = centro de verificación o línea móvil: CVR 0000, CVR 0001, o LM 9000.

En la siguiente tabla se muestran los resultados para los tres indicadores, separados por centro de verificación y línea móvil.

²⁶ El objetivo determinado por la Agencia consiste en aplicar 10 cuestionarios por turno, sin embargo, dado que la información sobre la aplicación de los cuestionarios en la base de datos no contiene al turno como una de sus variables, se tomó como equivalente la realización de 20 cuestionarios por día, dado que los CVR tienen dos turnos diarios.

Tabla 49. Resultado del análisis del cumplimiento de los objetivos de la Agencia respecto de la realización de cuestionarios de satisfacción en el ejercicio 2022 ^{a/}

Variable o indicador	CVR0000	CVR0001	LM9000
Cantidad de días en los que se aplicaron por lo menos 20 cuestionarios (D20C)	5	45	0
Cantidad de días en los que se proveyeron al menos 20 servicios de verificación vehicular (D20S)	302	303	69
Porcentaje de días en los que se realizaron por lo menos 20 cuestionarios respecto del total de días en los que se proveyeron al menos 20 servicios de verificación vehicular PD20C = (D20C / D20S) *100	1.66%	14.85%	0.00%
Cantidad de días en los que se realizaron por lo menos 10 cuestionarios (D10C)	215	240	0
Cantidad de días en los que se proveyeron al menos 10 servicios de verificación vehicular (D10S)	302	304	103
Porcentaje de días en los que se realizaron por lo menos 10 cuestionarios respecto del total de días en los que se proveyeron al menos 10 servicios de verificación vehicular PD10C = (D10C/D10S)*100	71.19%	78.95%	0.00%
Cantidad de cuestionarios realizados (CCR)	2 879	3 515	25
Cantidad de servicios de verificación vehicular provistos (CSP)	30 022	33 997	2 806
Porcentaje de cuestionarios realizados respecto del total de servicios de verificación vehicular provistos en el año 2022 PCRT = (CCR /CSP) *100	9.59%	10.34%	0.89%

Fuente: elaboración propia con información de la base de datos de la encuesta de satisfacción aplicada por la Agencia a los usuarios en el CVR0000, el CVR0001 y la línea móvil LM9000 en 2022, y de la base de datos de certificados emitidos por la Agencia respecto de los servicios de verificación vehicular realizados por la Agencia en el mismo ejercicio.

a/ Los datos mostrados no representan a la totalidad de las observaciones remitidas por la Agencia en las bases de datos, toda vez que fueron seleccionados únicamente aquellos registros consistentes tras la limpieza de dichas bases al discriminar aquellos que presentaron fechas inválidas, ejercicios distintos a 2021 y 2022, números de placa fuera de rango y otros errores.

Si bien la cantidad de turnos es distinta entre los centros de verificación y la línea móvil, de modo que el parámetro de cuestionarios realizados para el CVR0000 y el CVR0001 es de 20 por día debido a sus dos turnos, y de 10 por día en la línea móvil debido a su turno único, de acuerdo con la información provista por la Dirección de Operaciones mediante entrevista, se decidió calcular ambos indicadores para los dos centros de verificación y la línea móvil a fin de obtener una mejor comprensión del método de aplicación de los cuestionarios por parte de la Agencia.

Al respecto, el porcentaje de días en los que se aplicaron los cuestionarios necesarios para cubrir el parámetro establecido por la Agencia, es decir al menos 10 por turno (que equivale a 20 por día), es de 0.00% en el caso de la línea móvil, de apenas 1.66% en el CVR0000, y de 14.85% en el CVR0001. No obstante, en los dos últimos casos el porcentaje incrementa considerablemente cuando se toma como parámetro la realización de al menos 10 cuestionarios por día. En ese caso, el porcentaje de días en los que se realizaron los cuestionarios necesarios para cubrir el parámetro fue de 71.19 en el CVR0000 y de 78.95 en el CVR0001. Por otro lado, el porcentaje de cuestionarios realizados respecto de los servicios de verificación provistos fue de 9.59% en el CVR0000, de 10.34% en el CVR0001 y de 0.89% en la línea móvil LM9000. A partir de lo anterior se determinó que la Agencia no cumplió con su objetivo de realizar al menos 10 cuestionarios por turno en aquellos días en los que se realizó la cantidad de servicios de verificación suficientes para cumplir el parámetro establecido de cuestionarios.

El caso de la línea móvil es llamativo, pues a pesar de que en 2022 hubo 103 días en los que se llevaron a cabo al menos 10 servicios de verificación vehicular, en ninguno de ellos se levantó más de un cuestionario, además, la proporción de cuestionarios realizados respecto del total de servicios de verificación vehicular es menor a 1%. En entrevistas con el personal de la Dirección de Operaciones se explicó que el caso de la línea móvil es particular para efectos de la medición de la calidad en el servicio, pues la dinámica comúnmente se desarrolla de la siguiente manera: el personal de la Agencia instala los equipos para llevar a cabo la verificación y un empleado del organismo o empresa usuaria se encarga de mover todos los vehículos a verificar, de modo que se encuesta únicamente a una persona, preferentemente a quien fungió como enlace de la solicitud de verificación.

De manera complementaria se realizó un ejercicio de observación directa en los CVR 0000 y 0001, durante los dos turnos que componen sus jornadas de trabajo en tres días distintos. Derivado de dicho ejercicio se identificó que en dos turnos y días distintos en el CVR 0000, no se entregó ningún cuestionario a las personas usuarias. Adicionalmente, en 11.69% de los servicios de verificación observados las personas usuarias fueron encuestadas sobre la satisfacción con el servicio, lo cual se asemeja a los resultados obtenidos del análisis estadístico presentado anteriormente. De este modo, se confirmó que la Agencia no cumplió

con su objetivo de recabar al menos 10 cuestionarios por turno, aunado a que carece de un método para determinar la muestra de personas usuarias a encuestar y el mecanismo para hacerlo.

Sobre el uso de la información de la encuesta de calidad en la mejora del servicio de verificación vehicular

En vista de que una de las funciones esenciales de medir la percepción de los usuarios es la de identificar áreas de oportunidad que se conviertan en mejoras para el proceso de verificación vehicular, se entrevistó al personal de la Dirección de Operaciones y de la Coordinación de Proyectos Estratégicos con el objetivo de conocer aquellas áreas de oportunidad que hayan sido identificadas directamente de la encuesta de satisfacción y que hayan derivado en la implementación de acciones para atenderlas.

Al respecto, el personal de la Dirección de Operaciones mencionó que en el ejercicio 2021 una de las quejas más recurrentes era la duración que tardaba la prueba de verificación, además de la fila previa a ingresar al centro de verificación. Al analizar la dinámica de ingreso, la Dirección de Operaciones identificó que una parte de los usuarios no respetaba el horario asignado en su cita, de modo que el centro se saturaba a ciertas horas del día y la espera en la fila al exterior del centro de verificación llegaba a ser de hasta dos horas. Como alternativa de solución, la Agencia designó a un miembro del personal para que hiciera una revisión inicial de la cita, y según el horario señalado, permitir o impedir que la persona se formara para ingresar al centro de verificación.

Otro de los factores que identificó la Dirección de Operaciones y que incidieron en la tardanza en las pruebas de verificación antes del ejercicio 2022, fue la propia organización del centro de verificación al momento de recibir los vehículos. Cuando los usuarios llegaban al área de captura de información, el personal de la Agencia solicitaba datos que algunos usuarios desconocían por el momento y debían investigar o consultar, como el tipo de tracción del vehículo. Además de estos casos, en ocasiones los propietarios de los vehículos no advertían al personal de la Agencia sobre averías en los vidrios, seguros y puertas, o bien, de elementos de manipulación especial como los cortacorrientes. Lo anterior ocasionaba rezagos constantes en la operación de los centros de verificación, por lo tanto, la Agencia identificó las causas principales de dilación e implementó una lista de comprobación o *checklist*, en la cual se solicitaba al usuario la información sobre las condiciones del vehículo antes de ingresar al centro, de tal forma que al momento de entregar el vehículo, el usuario estuviera listo para hacerlo. Adicionalmente, el reverso del formato de la lista de comprobación se empleó para que el usuario manifestara su consentimiento para que el personal de la Agencia pudiera manipular su vehículo.

Por medio de las entrevistas también fue posible identificar que había quejas recurrentes en el trato del personal de entrega de resultados, sin embargo, tras analizar esta fase del proceso, la Dirección de Operaciones concluyó que el descontento se debía más al resultado de la prueba que al trato ofrecido por el personal. Como estrategia para disminuir esta insatisfacción la Agencia emprendió dos estrategias: la primera consistió en asignar principalmente mujeres al área de entrega de resultados, bajo su experiencia de que suelen mostrar mayor calidez y tacto al momento de comunicar resultados negativos; y la segunda fue el diseño y difusión de un discurso estandarizado para la comunicación de resultados, lo cual reduce el margen de interpretación y error en dicha fase del proceso. Al respecto, se consultó al personal de la Dirección de Operaciones si las estrategias mencionadas fueron incorporadas a los manuales de procedimientos o algún otro documento del marco de operación, a lo cual se respondió que no se han plasmado documentalmente.

Por otro lado, las entrevistas también permitieron a la Agencia identificar que los usuarios tenían dificultades para encontrar el centro de verificación CVR0001 y una vez en el centro la vialidad alrededor era percibida como complicada. Ante esto la Agencia gestionó la permanencia de un elemento de la Policía Vial para controlar el tráfico a las afueras del centro. Adicionalmente, tanto el personal de la Dirección de Operaciones como de la Coordinación de Proyectos Estratégicos mencionaron que la encuesta de satisfacción ha develado la necesidad de mejorar la infraestructura y las amenidades de los centros de verificación, especialmente la sala de espera e incluso se han elaborado proyectos para ampliar dicha área a un segundo piso, sin embargo, las condiciones estructurales han impedido realizar modificaciones de esta clase.

De las mejoras implementadas a partir de la información de la encuesta de satisfacción, únicamente la lista de comprobación es un producto documental que pudo ser comprobado por este Órgano Técnico. Por su parte, la revisión de las citas para permitir o negar el derecho a permanecer en la fila, la gestión para la permanencia de un elemento de la Policía Vial, la inclusión de mujeres en el proceso de entrega de resultados y la redacción de un discurso estandarizado para comunicar la resolución de las verificaciones, son acciones de mejora que no han sido plasmados en los documentos operativos del proceso de verificación vehicular. Sobre lo anterior, la revisión de las citas para permitir o negar el acceso a la fila, la presencia de un elemento de la Policía Vial en el CVR 0001 y la presencia de mujeres en el área de entrega de resultados en ambos centros, fueron confirmados por medio del ejercicio de observación directa realizado por este Órgano Técnico.

Por lo tanto, 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. Contar con lo anterior permitiría a la Agencia cumplir con lo dispuesto en el artículo 15, fracciones IV y V del Reglamento Interno de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, respecto de implementar sistemas de gestión de calidad para el control, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos, así como lo establecido en el artículo 18, fracciones II y VIII del mismo Reglamento, en el sentido de elaborar los procedimientos necesarios para el control de la operación y evaluación del desempeño de los Centros AIRE y de las líneas de verificación vehicular, además de supervisar y evaluar la calidad de la prestación del servicio de verificación en dichos centros y líneas. Con ello, la Agencia podría identificar con mayor precisión los aspectos de mejora identificados por las personas usuarias y mejorar su atención, además de incrementar su eficiencia en la medición de la satisfacción sobre el servicio de verificación.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada presentó argumentos aclaratorios y medidas de atención. Sobre los primeros, la Agencia argumentó que: *“con el transcurso del tiempo, las mejoras se han plasmado en los documentos como actualizaciones, sin hacer énfasis en que es una mejora, las cuales pueden ser consultadas en los DOP04 y DOP05 en la tabla de revisión y cambios de cada documento”*, no obstante, en el hallazgo no se negó que existieran modificaciones y actualizaciones en sus instrumentos operativos, toda vez que este Órgano Técnico identificó la existencia de distintas versiones de los mismos y tuvo conocimiento del apartado mencionado en la aclaración de la entidad fiscalizada, en el que se enlistan los cambios realizados en cada documento. En realidad, el hallazgo hace referencia a la actualización de un aspecto puntual del proceso, que son las acciones y mejoras emprendidas a partir de la información obtenida de la encuesta de calidad, así como de acciones específicas que no han sido plasmadas en los instrumentos operativos y que fueron dadas a conocer por medio de entrevista, además de confirmadas a través de las visitas a los centros de verificación, a saber: la revisión de las citas para permitir o negar el derecho a permanecer en la fila, la gestión para la permanencia de un elemento de la Policía Vial, la inclusión de mujeres en el proceso de entrega de resultados y la redacción de un discurso estandarizado para comunicar la resolución de las verificaciones.

Como evidencia, la entidad fiscalizada refirió dos procedimientos (*Procedimientos DOP04 y DOP05*), sin embargo, en ellos no se mencionan los aspectos puntuales relacionados con la recomendación. Asimismo, la evidencia corresponde a la entidad fiscalizada, por lo que cuenta con un soporte válido, pero no contribuye a aclarar el hallazgo. Este Órgano Técnico revisó y

analizó los argumentos presentados por la Agencia, mismos que se consideraron impertinentes para aclarar los hallazgos.

Por otra parte, la entidad fiscalizada planteó como actividades para la medida de atención 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. Por su parte, 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.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la Agencia, misma que fue considerada pertinente dado que se orienta en el mismo sentido que la recomendación.

Recomendación 22-DAD-PR-007-207500-A-02

El artículo 102 de la *Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley del Presupuesto) señala que internamente las Entidades, entre ellas los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) como la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia), deben evaluar en forma permanente sus programas con el fin de cuantificar el cumplimiento de los objetivos, las metas y los beneficios alcanzados, de mejorar el uso de los recursos y de instrumentar con oportunidad las medidas correctivas.

En ese sentido, el artículo 85, fracción II de la *Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios* (en lo sucesivo Ley de Planeación) establece que en el ámbito estatal,

la evaluación de la eficacia y la eficiencia de los OPD debe realizarse con base en Matrices de Indicadores para Resultados (MIR).

Por su parte, el artículo 15, fracciones IV y V del *Reglamento Interno de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones*, modificado mediante acuerdo del Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco número DIELAG ACU 053/2022 y publicado en el Periódico Oficial “El Estado de Jalisco” el 6 de octubre de 2022, establece que la Dirección General de la Agencia tiene la atribución de implementar sistemas de gestión de calidad para el control, seguimiento, evaluación y mejora de los procesos, así como determinar indicadores de calidad enfocados en la mejora de los centros de verificación responsable de la Agencia (Centros AIRE) y dentro del organismo.

En ese sentido, el artículo 18, fracción II del mismo ordenamiento establece que la Coordinación de Proyectos Estratégicos tiene como atribución elaborar y proponer a la Dirección General los procedimientos necesarios para el control de la operación y evaluación del desempeño de los Centros AIRE y las líneas de verificación vehicular de la Agencia. Asimismo, en la fracción VIII del mismo artículo se establece la atribución de la Coordinación de Proyectos Estratégicos, en coordinación con la Dirección de Operaciones, de supervisar y evaluar la calidad de la prestación del servicio de verificación por parte de los Centros AIRE y las líneas de verificación de la Agencia.

Por otro lado, la Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) señala a la calidad como una de las dimensiones de los indicadores y que permite evaluar, entre otros aspectos, la satisfacción de los usuarios con la gestión de los bienes o servicios otorgados. En el mismo sentido, el Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores elaborado por CONEVAL señala que los indicadores de calidad miden los atributos, capacidades o características que deben tener los bienes o servicios que se producen, además, permiten monitorear dichos atributos desde distintas perspectivas: oportunidad, accesibilidad, percepción de los usuarios y precisión en la entrega de los bienes y servicios.

Con base en estos criterios, y a partir de la evidencia recabada, se obtuvo el siguiente hallazgo.

Se identificó que, a pesar de que los servicios de verificación ofrecidos por la Agencia en 2022 fueron percibidos positivamente por las personas usuarias en los CVR 0000, 0001 y la línea móvil LM 9000, y que dicha percepción tuvo un incremento entre los ejercicios 2021 y 2022 únicamente para los CVR; 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.

Por medio de requerimientos de información la entidad fiscalizada proveyó los indicadores de calidad vigentes durante el ejercicio 2022. A partir de la base de datos que contiene dichos indicadores, se identificaron 14, divididos en tres tipos: Calidad y mejora continua (4 indicadores), Capacitación y calidad en el servicio (5), y Fortaleza al programa de verificación vehicular (5). Con base en estos indicadores se realizaron tres análisis: sobre su pertinencia, sobre su trazabilidad y sobre su apego a la dimensión de calidad. En la siguiente tabla se muestran los 14 indicadores de calidad diseñados por la Agencia.

Tabla 50. Indicadores de calidad de la Agencia para el ejercicio fiscal 2022

Objetivo (resumen narrativo)	Nombre del indicador	Fórmula	Meta valor	Medios de verificación
Implementar un Sistema de Gestión de Calidad mediante la puesta en funcionamiento ISO 17020:2012 para mejorar la calidad en la provisión del servicio de Verificación Vehicular.	Total de cumplimiento de acciones requeridas por la Auditoría Interna en los Centros de Verificación Vehicular.	$(\text{Número de acciones realizadas}/\text{Número de acciones programadas}) * 100.$	1	Información Interna: Carpeta de Informes realizados y concluidos de la Auditoría Interna. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos 2022.
CVR0001 AIRE se acredita ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).	Total de Centros de Verificación Responsable acreditados ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) .	$(\text{Número de acreditaciones realizadas}/\text{Número de acreditaciones programadas}) * 100.$	1	Información Interna: Certificado de acreditación firmado por los involucrados (Entidad Mexicana de Acreditación y Agencia de Regulación de Emisiones) 2022. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos.
Implementación de acciones de Control y vigilancia interna a la Agencia Integral de Regulación de Emisiones y sus Centros Aire a través del Órgano Interno de Control.	Total de acciones de Control y vigilancia implementados.	$(\text{Número de mecanismos realizados}/\text{Número de mecanismos programados}) * 100.$	4	Información Interna: Carpeta de información denominada Proyectos de Mejora. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos 2022.

Objetivo (resumen narrativo)	Nombre del indicador	Fórmula	Meta valor	Medios de verificación
Integración del Personal de operaciones y Administrativo a través de diferentes actividades.	Total de actividades de integración realizadas.	$(\text{Número de actividades realizadas} / \text{Número actividades programadas}) * 100.$	3	Información Interna: Memorándum de aviso de participación al Programa de "Operativo por un día", calendario de visitas a Centros Aire, Listas de asistencia a dinámicas de integración y testigos fotográficos. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos 2022.
Acciones de mejora en atención a usuarios implementadas en la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.	Total de Acciones de Mejora Implementadas.	$(\text{Número de acciones de mejora realizadas} / \text{Número de acciones de mejora programadas}).$	3	Información Interna: Reportes, registros de encuestas de satisfacción, evaluaciones realizadas a los servidores públicos. 2022. Área Responsable Dirección de Operaciones y Coordinación de Proyectos Estratégicos.
Capacitación Técnica para la implementación de la Acreditación de la Entidad Mexicana de Acreditación.	Total de Capacitaciones técnicas implementadas.	$(\text{Número de capacitaciones realizadas} / \text{Número de capacitaciones programadas}) * 100.$	10	Información Interna: Registros, evaluaciones y constancias de capacitación. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos 2022.
Capacitación en atención a usuarios para lograr reducir la mala percepción de la ciudadanía en entes públicos.	Total de Capacitaciones en atención.	$(\text{Número de capacitaciones realizadas} / \text{Número de capacitaciones programadas}) * 100.$	2	Información Interna: Registros, evaluaciones y constancias de capacitación. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos 2022.

Objetivo (resumen narrativo)	Nombre del indicador	Fórmula	Meta valor	Medios de verificación
Reducción a quejas de usuarios a la calidad del servicio brindado en los Centros de Verificación Vehicular.	Porcentaje de reducción de quejas recibidas.	(Porcentaje de reducción de usuarios insatisfechos realizados / porcentaje de reducción de usuarios insatisfechos programados)*100.	5%	Información Interna: Registros de quejas y respuestas satisfactorias por parte de la Agencia de Regulación de Emisiones. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos y Dirección de Operaciones 2022.
Obtención de conformidad sobre el servicio a usuarios en los Centros Oficiales de Verificación Vehicular.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios.	(porcentaje de usuarios satisfechos realizados / porcentaje de usuarios satisfechos programados)*100.	90%	Información Interna: Registros y resultados de encuestas de satisfacción.. Área Responsable Dirección de Operaciones 2022.
Programa de Verificación Responsable difundido para su cumplimiento.	Total de acciones de difusión realizadas.	(Número de acciones de difusión realizadas/Número de acciones de difusión programadas)*100.	3	Información Interna: Calendarios de Socialización, Registros de Llamadas realizadas en el Centro de Atención Ciudadana y Campañas realizadas por el Área de Comunicación. Área Responsable Dirección General 2022.
Atención ciudadana continua en diferentes instancias (llamadas, correo electrónico y presencial).	Total de actividades de atención ciudadana realizadas.	(Número de actividades de atención realizadas/Número de actividades de atención programadas)*100.	60000	Información Interna: Reportes entregados a la Dirección General del servicio otorgado por el Área de Atención Ciudadana. Área Responsable Dirección Administrativa. 2022.
Difusión del programa de Verificación Vehicular a través de Jornadas de Socialización.	Total de jornadas establecidas de socialización.	(Número de jornadas realizadas/número de jornadas programadas)*100.	108	Información Interna: Informes de resultados de las Jornadas de Socialización. Área

Objetivo (resumen narrativo)	Nombre del indicador	Fórmula	Meta valor	Medios de verificación
				Responsable Dirección de Operaciones 2022.
Programación y entrega de propuestas de mejora continua del Programa de Verificación a la Secretaría de Medio Ambiente por parte de la Dirección General.	Total de propuestas entregadas a la Secretaría de Medio Ambiente.	(Número de propuestas entregadas realizadas/número de propuestas entregadas programadas)*100.	2	Información Interna: Carpeta de propuestas de mejora continua. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos 2022.
Atención personalizada a través del programa conoce el proceso de verificación.	Total de personas atendidas a través del Programa Conoce el Proceso de Verificación.	(Número de personas atendidas realizado/número de personas atendidas programados)*100.	240	Información Interna: Carpeta denominada seguimiento e informes al Programa Proceso de Validación. Área Responsable Coordinación de Proyectos Estratégicos. 2022.

Fuente: elaboración propia a partir de los Indicadores Internos 2022, provistos por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

Sobre la pertinencia de los indicadores

Para determinar la consistencia de las métricas relacionadas con la calidad en el servicio de verificación vehicular se aplicó la rúbrica presentada anteriormente y se identificó que los indicadores formulados por la entidad fiscalizada en materia de calidad presentaron bajos niveles de consistencia, de modo que ninguno de ellos cumplió con los ocho elementos analizados. En primer lugar, únicamente dos indicadores (14.29% del total) describen una relación entre variables, lo cual indica que el resto de las métricas que se presentaron como indicadores en realidad son variables, pues sus nombres describen cantidades totales.

Asimismo, ninguna de las métricas analizadas cumplió con que las variables de la fórmula sean las necesarias para medir el indicador. En este caso se observó que las fórmulas consisten en porcentajes cuyos numeradores se refieren a los valores realizados de las variables y los denominadores se refieren a los valores programados de las mismas variables, lo cual resulta inconsistente cuando los nombres de los indicadores son variables. Por otro lado, establecer un método de cálculo que prevé relaciones entre variables *realizadas* y *programadas* es inconsistente para un indicador, porque este método es válido para dimensionar el cumplimiento de una meta, y no para describir el método cálculo de un indicador.

Derivado de la inconsistencia mencionada entre el método de cálculo y el nombre del indicador, también se perjudicó la congruencia del valor meta respecto de dichos elementos, de tal modo que en dos de las métricas analizadas la meta fue congruente con el nombre del indicador y con el método de cálculo. En el resto de los casos la meta pudo ser congruente con el nombre del indicador que plantea totales, pero no con el método de cálculo debido a que este plantea porcentajes. Por ejemplo, el indicador “Total de actividades de atención ciudadana realizadas” se observa como fórmula el porcentaje de actividades realizadas respecto de las programadas, pero dado que el valor meta es de 60,000, resulta incongruente para un porcentaje.

Por otro lado, las métricas analizadas presentaron un mejor cumplimiento respecto de tres atributos: si el valor meta es congruente con el nombre del indicador (14 de 14), si la redacción del objetivo describe un solo resultado y este es medible (13 de 14), y si el nombre del indicador se relaciona con atributos relevantes del objetivo (12 de 14). En la siguiente tabla se presentan los resultados del análisis de pertinencia de los indicadores de calidad de la Agencia.

Tabla 51. Resultado del análisis de la pertinencia de los indicadores de calidad de la Agencia para el ejercicio fiscal 2022

Variable	Cantidad de indicadores que satisficieron el atributo (porcentaje del total entre paréntesis)
¿La redacción del objetivo describe un único resultado y este es medible?	13 (92.86)
¿El nombre del indicador se relaciona con atributos relevantes del objetivo?	12 (85.71)
¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?	2 (14.29)
¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?	0 (0.00)
¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?	2 (14.29)
¿El valor meta es congruente con el nombre del indicador?	14 (100.00)
¿El valor meta es congruente con la fórmula del indicador?	2 (14.29)
¿Los medios de verificación son una fuente de información	11

Variable	Cantidad de indicadores que satisficieron el atributo (porcentaje del total entre paréntesis)
necesaria para obtener la información que requiere el cálculo del indicador?	(78.57)
Cantidad de indicadores analizados (porcentaje entre paréntesis)	14 (100.00)

Fuente: elaboración propia con base en la valoración realizada respecto de los Indicadores Internos 2022, provistos por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

Por otra parte, la calidad es una de las dimensiones de desempeño que los indicadores buscan medir, y su intención es evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por la gestión, de acuerdo con el Manual para Construcción de Indicadores del CONEVAL (en lo sucesivo Manual de Indicadores). En vista de que la Agencia contó con 14 indicadores de calidad se analizó su pertenencia para la dimensión de calidad a través del cumplimiento de tres atributos propios de este tipo de métricas según el Manual de Indicadores.

En primer lugar, el referente técnico mencionado recomienda implementar indicadores de calidad únicamente en el nivel de componente (página 21), en virtud de que se miden los atributos de los bienes o servicios entregados, y no el logro de resultados de los mismos o el cumplimiento de las actividades necesarias para producirlos.

En segundo lugar, el Manual de Indicadores señala que un indicador de calidad debe medir algún atributo, capacidad o característica de un bien o servicio (página 24). Por último, el mismo Manual señala que los indicadores de calidad permiten monitorear los atributos de los bienes o servicios desde alguna de las siguientes perspectivas: oportunidad, accesibilidad, percepción de los usuarios y precisión en la entrega de los servicios (página 25). Dadas estas características se estableció como parámetro el cumplimiento de las tres para considerar a un indicador adecuado para la dimensión de calidad. Con base en estas características se realizó el análisis que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 52. Resultados del análisis de la pertinencia de los indicadores internos de la Agencia en el ejercicio 2022 como métricas para la dimensión de calidad

Nombre del indicador	¿El indicador se relaciona con un entregable?	¿El indicador mide algún atributo, capacidad o característica del bien o servicio producido?	¿El indicador permite medir la oportunidad, la accesibilidad, la percepción de los usuarios o la precisión en la entrega de los servicios?
Total de cumplimiento de acciones requeridas por la Auditoría Interna en los Centros de Verificación Vehicular.	Sí	No	No
Total de Centros de Verificación Responsable acreditados ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).	No	No	No
Total de mecanismos de Control y vigilancia implementados.	Sí	No	No
Total de actividades de integración realizadas.	Sí	No	No
Total de Acciones de Mejora Implementadas.	Sí	No	No
Total de Capacitaciones implementadas.	Sí	No	No
Total de Capacitaciones en atención.	Sí	No	No
Porcentaje de reducción de quejas recibidas.	No	Sí	Sí
Porcentaje de satisfacción de los usuarios.	No	Sí	Sí

Nombre del indicador	¿El indicador se relaciona con un entregable?	¿El indicador mide algún atributo, capacidad o característica del bien o servicio producido?	¿El indicador permite medir la oportunidad, la accesibilidad, la percepción de los usuarios o la precisión en la entrega de los servicios?
Total de acciones de difusión realizadas.	Sí	No	No
Total de actividades de atención ciudadana realizadas.	Sí	No	No
Total de jornadas establecidas de socialización.	Sí	No	No
Total de propuestas entregadas a la Secretaría de Medio Ambiente.	Sí	No	No
Total de personas atendidas a través del Programa Conoce el Proceso de Verificación.	No	No	No
Total de indicadores que cumplieron con el atributo (porcentaje del total entre paréntesis).	10 (71.43)	2 (14.29)	2 (14.29)

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de pertinencia como métricas de calidad realizado a los indicadores internos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones para el ejercicio fiscal 2022.

A partir del análisis presentado en la tabla anterior fue posible identificar que si bien la mayoría de los indicadores denominados de calidad se encuentran relacionados con un entregable (10 de 14 indicadores), 12 de los 14 casos no miden ningún atributo de un bien o servicio ni permiten medir ninguna de las perspectivas relacionadas con los indicadores de calidad. Asimismo, ninguno de los 14 indicadores satisficieron los tres atributos analizados para ser considerados indicadores del tipo calidad, además, previamente en este hallazgo de auditoría fueron identificados como métricas impertinentes.

Para conocer la forma en la que se diseñaron los indicadores de calidad se entrevistó al personal de la Coordinación de Proyectos Estratégicos, quien explicó que la denominación de los indicadores internos de calidad obedece a que son las métricas ligadas al Sistema de Gestión de Calidad que ha implementado en la Agencia. De este modo, se identificó una

distinción entre el concepto de calidad como una de las dimensiones de los indicadores, empleada por este Órgano Técnico para valorar los indicadores de la Agencia, y la calidad vinculada por parte de la entidad fiscalizada con un Sistema de Gestión de Calidad, definido como un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen a asegurar la calidad de un producto y de una organización como un todo, que busca la máxima satisfacción de los usuarios²⁷. Sobre esta diferencia conceptual, el personal entrevistado señaló que si bien el nombre de calidad se debe al Sistema de Gestión, también se refiere al uso de los parámetros para la construcción de las métricas de calidad, y que la Agencia considera a los entregables analizados en sus indicadores de calidad como elementos que contribuyen con la misma importancia a la obtención de la calidad en el servicio, de modo que no se discrimina a los entregables internos como las actividades de integración del personal, de aquellos provistos directamente a los usuarios, como las jornadas de socialización.

Trazabilidad de las métricas

De acuerdo con el Manual de Indicadores uno de los criterios esenciales de los indicadores consiste en que sean monitoreables, es decir, que puedan sujetarse a una comprobación independiente, además de que puedan ser medibles a través del tiempo, toda vez que uno de sus propósitos radica en la posibilidad de analizar la situación de interés en distintos momentos, de modo que sea posible conocer su evolución.

Con base en ello se analizaron las bases de datos de los Indicadores de Calidad de la Agencia para los ejercicios 2021 y 2022 a fin de identificar la trazabilidad de las métricas en dichos ejercicios. Para ello se clasificaron los indicadores de calidad en nueve temáticas y se aplicó la rúbrica descrita anteriormente. Los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 53. Resultado del análisis de trazabilidad de los indicadores de calidad de la Agencia en los ejercicios fiscales 2021 y 2022

Temática	Cantidad de indicadores relacionados con la temática en 2021	Cantidad de indicadores relacionados con la temática en 2022	¿Los indicadores de la temática presentaron trazabilidad entre los ejercicios 2021 y 2022?
Acreditación de centros de verificación	0	1	No. La temática sólo cuenta con indicadores en un ejercicio.

²⁷ León-Ramento et al. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, vol. 22, núm. 6.

Temática	Cantidad de indicadores relacionados con la temática en 2021	Cantidad de indicadores relacionados con la temática en 2022	¿Los indicadores de la temática presentaron trazabilidad entre los ejercicios 2021 y 2022?
Atención a las personas usuarias	0	2	No. La temática sólo cuenta con indicadores en un ejercicio.
Calidad en el servicio	2	2	Parcialmente. Ambos ejercicios cuentan con indicadores en la temática, pero son métricas distintas.
Capacitación al personal de la Agencia	1	2	Parcialmente. Ambos ejercicios cuentan con indicadores en la temática, pero son métricas distintas.
Difusión del Programa de Verificación Responsable	0	2	No. La temática sólo cuenta con indicadores en un ejercicio.
Eficacia y cobertura	1	0	No. La temática sólo cuenta con indicadores en un ejercicio.
Implementación de un sistema de calidad	2	4	Parcialmente. Ambos ejercicios cuentan con indicadores en la temática, pero son métricas distintas.
Integración del personal de la Agencia	0	1	No. La temática sólo cuenta con indicadores en un ejercicio.
Supervisión de la operación del servicio	1	0	No. La temática sólo cuenta con indicadores en un ejercicio.

Temática	Cantidad de indicadores relacionados con la temática en 2021	Cantidad de indicadores relacionados con la temática en 2022	¿Los indicadores de la temática presentaron trazabilidad entre los ejercicios 2021 y 2022?
Total de indicadores (porcentaje del total entre paréntesis)	7 (100.00)	14 (100.00)	0 (0.00)

Fuente: elaboración propia con base en el análisis de trazabilidad realizado a los *Indicadores Internos 2021 y 2022*, provistos por la Agencia Integral de Regulación de Emisiones.

Respecto de la tabla anterior, es posible identificar en un primer momento que la cantidad de indicadores es distinta, pues mientras en el ejercicio 2021 se diseñaron siete indicadores, al año siguiente se contó con el doble. Luego, estos 21 indicadores fueron clasificados en nueve temáticas y analizados bajo los criterios descritos anteriormente, y como resultado de dicho análisis se identificó que en ninguno de los casos existió una coincidencia exacta entre los indicadores.

Por otro lado, se identificó que tres de las nueve temáticas (33.33%) presentaron una trazabilidad parcial, es decir, que estuvieron presentes en los dos ejercicios por medio de métricas que les representan, sin embargo, estas son distintas, de modo que se perjudicó la posibilidad de que los indicadores pudieran usarse como instrumentos de medición confiables a través de los dos ejercicios.

Por medio de entrevista, el personal de la Coordinación de Proyectos Estratégicos atribuyó la diferencia en el planteamiento de los indicadores de 2021 y 2022 a las recomendaciones vertidas por este Órgano Técnico en la auditoría practicada al desempeño de la Agencia en el ejercicio 2020, toda vez que identificaron la necesidad de corregir, robustecer y ampliar sus métricas. Asimismo, el personal entrevistado consideró que la diferencia en las métricas no comprometió su capacidad para valorar el desempeño a través del tiempo, sino que permitió ampliar los aspectos evaluados.

Análisis estadístico sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular

Para obtener una aproximación a la calidad con la que la Agencia proveyó el servicio de verificación vehicular desde el punto de vista de los usuarios se requirieron a la entidad fiscalizada las bases de datos con las respuestas a los cuestionarios de la Encuesta de Satisfacción código SGCF30 y de la Encuesta de Satisfacción Línea Móvil código SGCF38, que fueron aplicados en el Centro Oficial de Medición, el Centro AIRE y las líneas de verificación

móvil durante 2021 y 2022, sin embargo, dado que en la línea móvil LM9002²⁸ solo se aplicaron tres cuestionarios, fue excluida del análisis.

El cuestionario SGCF30 se compone de 8 atributos a evaluar y el cuestionario SGCF38 contiene 7, sin embargo, dado que en el análisis de validez lógica realizado como parte de esta auditoría se determinó que el planteamiento de algunos de estos atributos no fue pertinente, se tomaron únicamente aquellos que cumplieron con al menos dos de los siguientes tres criterios: la precisión, que consistió en revisar si se hace referencia a un único elemento a evaluar; la especificidad, en la que se valoró si el atributo hizo referencia a una característica particular de un objeto claramente delimitado; y la comprensibilidad, que se refiere a si la característica evaluada puede ser interpretada de manera similar por distintos usuarios. Con base en este parámetro se identificó que cuatro atributos del cuestionario SGCF30 y dos del SGCF38 fueron considerados pertinentes para valorar la calidad atribuida por los usuarios encuestados, y dado que algunos de estos seis atributos son similares entre sí, se combinaron para formar cuatro atributos para efecto del análisis. De este modo, para los dos centros y la línea móvil se valoró la limpieza de las instalaciones y la atención brindada por el personal en el área de captura y entrega de resultados, mientras que para los centros se valoró adicionalmente el confort en la sala de espera.

El indicador empleado para determinar la calidad del servicio a partir de dichos atributos fue el *Promedio de calificaciones otorgadas por los usuarios* en los reactivos que resultaron pertinentes a partir del análisis de validez lógica de los cuestionarios, el cual se obtuvo a partir de la suma de todas las calificaciones concedidas en cada atributo y su posterior división entre el total de cuestionarios efectivamente respondidos, como se expresa en la siguiente fórmula.

$$PCO_{e,t} = (SCO_{e,t} / CCR_{e,t})$$

Donde:

PCO_{e,t}= Promedio de calificaciones otorgadas por los usuarios en los atributos válidos, para el CVR o LM e, durante el ejercicio fiscal t.

SCO_{e,t}= Suma de calificaciones otorgadas por los usuarios en los atributos válidos, para el CVR o LM e, durante el ejercicio fiscal t.

CCR_{e,t}= Cantidad de cuestionarios efectivamente respondidos con datos válidos en los atributos válidos, para el CVR o LM e, durante el ejercicio fiscal t.

e= CVR o LM e: CVR 0000, CVR 0001, o LM 9000.

t= Ejercicio fiscal t: 2022 o 2021.

²⁸ La Línea Móvil LM9002 aparece en los Reportes Operativos Mensuales de la Agencia a partir del mes de marzo de 2022, sin embargo, las primeras verificaciones reportadas por esta línea aparecen en el Reporte del mes de noviembre de 2022.

Con base en este indicador se elaboró la siguiente tabla con los resultados del análisis de estadística descriptiva respecto de la percepción sobre la calidad en el servicio de verificación vehicular por parte de los usuarios en 2021 y 2022.

Tabla 54. Estadísticos de las calificaciones otorgadas por los usuarios respecto de la calidad en el servicio de verificación vehicular brindado por la Agencia en 2021 y 2022 (tamaño de muestra *n*, y desviación estándar *sd*, entre paréntesis)

Centro o línea móvil ^{1/}	Promedio		Diferencia (2022- 2021)
	2021	2022	
CVR0000	9.85 (n= 619, sd= 0.373)	9.94 (n= 2 867, sd= 0.218)	0.09 ^{a/}
CVR0001	9.84 (n= 1 848, sd= 0.454)	9.89 (n= 3 416, sd= 0.359)	0.05 ^{a/}
LM9000	9.96 (n= 23, sd= 0.144)	9.78 (n= 25, sd=0.410)	- 0.18 ^{b/}

Fuente: elaboración propia con información de las encuestas de calidad en el servicio de verificación vehicular provistas por la Agencia para el CVR 0000, el CVR 0001 y la LM9000 en 2021 y 2022.

1/ Las bases de datos remitidas por la entidad fiscalizada fueron ordenadas por el personal de este Órgano Técnico, lo que implicó la exclusión de valores inválidos e inconsistentes, como aquellos superiores a 10 como calificación, caracteres alfabéticos y otras expresiones distintas al rango válido de calificación. Adicionalmente, los promedios presentados corresponden a las variables calificadas como válidas, a saber, aquellas que superaron el análisis de validez lógica: confort en sala de espera, limpieza del centro o la línea móvil, atención en el área de captura y atención en el área de entrega de resultados.

a/ Diferencia estadísticamente significativa, calculada a partir de una prueba z de comparación de medias, con un nivel de confianza de 95% (significancia de 0.05)

b/ Diferencia no significativa, mediante una prueba t de comparación de medias, con un nivel de confianza de 95% (significancia de 0.05).

Con base en los datos de la tabla anterior se identificó que, en general, las calificaciones otorgadas por las personas usuarias sobre los atributos válidos relacionados con la calidad en el servicio de verificación son altas, pues se encuentran cercanas a la calificación máxima de 10 puntos. Adicionalmente, los CVR 0000 y 0001 presentaron una mejora estadísticamente significativa en la percepción de las personas usuarias en 2022 con respecto del año anterior, pues en el primer caso se obtuvo una diferencia de 0.09 puntos, mientras que en el CVR 0001

esta fue de 0.05. Por otro lado, a pesar de que en el caso de la línea móvil LM9000, la percepción sobre la calidad empeoró al pasar de un promedio de 9.96 a 9.78 entre los ejercicios analizados, dicha diferencia no es estadísticamente significativa.

Por lo tanto, 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. Contar con un marco de resultados pertinente le permitiría a la Agencia cumplir con lo establecido en el artículo 102 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco; el artículo 15, fracciones IV y V; y 18 fracción VIII del Reglamento Interno de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, en el sentido de evaluar adecuadamente el cumplimiento de objetivos y metas, determinar indicadores de calidad enfocados en la mejora del organismo y de los centros de verificación responsable que opera, además de supervisar y evaluar de manera pertinente la calidad en la prestación del servicio de verificación, y con ello, mejoraría dicho servicio.

Con base en ello, la entidad fiscalizada presentó argumentos aclaratorios y medidas de atención. En cuanto a los primeros, argumentó que: *“en el ejercicio 2022 se contó con indicadores internos tanto de calidad, como administrativos y jurídicos, los cuales contaban con metas que se cumplieron al término de este ejercicio, sin embargo, la redacción y el planteamiento tuvieron deficiencias para la medición adecuada de los servicios que AIRE ofrece”*. Al respecto, el argumento no aclara ningún sentido el hallazgo que sostiene la recomendación, sino que confirma las inconsistencias en la construcción de sus indicadores internos de calidad; además, el cumplimiento de las metas al que se hace referencia en la aclaración es independiente de la consistencia en el diseño de las métricas que fue señalado en el hallazgo.

Como evidencia, la entidad fiscalizada se refirió al *“Documento de indicadores internos 2022”*, el cual no fue remitido como parte de la aclaración, pero fue revisado por este Órgano Técnico para elaborar el hallazgo y la recomendación, y en él no existe evidencia para aclarar el hallazgo. Asimismo, la evidencia corresponde a la entidad fiscalizada, por lo que cuenta con un soporte válido, pero no contribuye a aclarar el hallazgo.

Este Órgano Técnico revisó y analizó los argumentos presentados por la Agencia, mismos que se consideraron impertinentes para aclarar los hallazgos.

En cuanto a la medida de atención, 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 indicadores internos contienen las métricas de calidad de la Agencia.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la Agencia, misma que fue considerada pertinente dado que se orienta en el mismo sentido que la recomendación.

Recomendación 22-DAD-PR-008-207500-A-02

El artículo 21, fracción II, del *Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones* (en lo sucesivo Reglamento Interno) prevé que la Dirección de Operaciones de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) tiene como atribución gestionar el mantenimiento a los Centros de Verificación Responsable (Centros AIRE)²⁹ y a las líneas de verificación móvil a cargo de la Agencia.

Por otra parte, el artículo 8 de la *Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley del Presupuesto) establece que los Organismos Públicos Descentralizados (OPD) deben planear y programar sus actividades, así como darles seguimiento.

Adicionalmente, la *Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios* (en lo sucesivo Ley de Planeación), establece en su artículo 26, fracción II, que es obligación de los OPD formular Matrices de Indicadores para Resultados (MIR). Al respecto, el numeral CUARTO de los *Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico* (en lo sucesivo Lineamientos) emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) señala que los objetivos e indicadores

²⁹ De acuerdo con el artículo 2, fracción II del Reglamento de la Agencia los Centros AIRE son los establecimientos que prestan el servicio de verificación vehicular conforme al Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable” (en lo sucesivo Programa de Verificación Responsable).

que formulen los entes públicos deben construirse mediante la Metodología de Marco Lógico a través de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), para lo cual pueden usar las guías para la construcción de la MIR y para el diseño de indicadores elaboradas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Secretaría de la Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política para el Desarrollo Social (CONEVAL).

Con base en estos criterios, y a partir de la evidencia recabada, se obtuvo el siguiente hallazgo.

Se determinó que, a pesar de la trazabilidad que tuvieron los objetivos e indicadores formulados en los instrumentos programáticos de la Agencia para 2021 y 2022, en relación con el mantenimiento a la infraestructura con que se brinda el servicio de verificación vehicular, estos resultaron inconsistentes como instrumentos de monitoreo válidos. Asimismo, se determinó que no obstante las actividades de mantenimiento reportaron un incremento del 74.44% anual, no fueron suficientes para seguir el ritmo de crecimiento de las pruebas de verificación realizadas, dado que en 2021 se realizaron 4.86 actividades por cada 1 000 pruebas de verificación, mientras que en 2022 esa tasa disminuyó a 2.40. Lo que significa una reducción del 50.50% en la cantidad de actividades de mantenimiento por cada 1 000 pruebas de verificación.

Se analizó la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario 970 “Control y vigilancia de emisiones vehiculares” con la finalidad de identificar objetivos e indicadores asociados con el mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular, correspondientes a los ejercicios fiscales 2021 y 2022. En este sentido, para el año 2021 se identificó un indicador denominado: “Total de auditorías realizadas a los equipos utilizados para realizar verificaciones vehiculares en los Centros AIRE”. Mientras que para el ejercicio fiscal 2022 se encontró un indicador nombrado: “Total de calibraciones realizadas a los equipos utilizados para realizar verificaciones vehiculares en los Centros AIRE.”

En este sentido, se entrevistó al personal de la Dirección de Operaciones de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones (en lo sucesivo Agencia) con la finalidad de conocer cuál era la diferencia entre las calibraciones y las auditorías, debido a que son elementos clave de los indicadores reportados en las MIR de los ejercicios fiscales 2021 y 2022. Al respecto, dicho personal explicó que las calibraciones que se realizaron son las que corresponden con las especificaciones y frecuencias establecidas en la NOM-047-SEMARNAT-2014 para cada uno de los equipos que participan en el proceso de verificación.

Por otra parte, y como ya se mencionó previamente, se reportaron dos indicadores: uno que se relaciona con las auditorías, mismo que corresponde al ejercicio fiscal 2021, y otro que corresponde con las calibraciones para el 2022. Sin embargo, aunque se podría considerar que se hace referencia a dos aspectos distintos, de acuerdo con lo sostenido por personal de la Dirección de Operaciones, para la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial

(SEMADET) las auditorías y las calibraciones hacen referencia a la misma actividad de mantenimiento de las líneas de verificación. Es decir, el hecho de que se haya calibrado alguno de los instrumentos que se emplean para realizar las pruebas de verificación vehicular, la secretaría le denomina también como auditoría.

Tabla 55. Objetivos e indicadores de la MIR del programa presupuestario 970 relacionados con el mantenimiento de la infraestructura que se emplea para brindar el servicio de verificación vehicular, para los ejercicios fiscales 2021 y 2022

Tema	2021	2022
Auditorías y calibraciones.	<p>Nivel: Actividad.</p> <p>Objetivo: E05-01 Implementación de auditorías realizadas a los Centros AIRE.</p> <p>Indicador: Total de auditorías realizadas a los equipos utilizados para realizar verificaciones vehiculares en los Centros AIRE.</p> <p>Método de cálculo: (Número de auditorías realizadas a los equipos de medición (Realizado) / (Número de auditorías realizadas a los equipos de medición (Programado)) * 100.</p>	<p>Nivel: Actividad.</p> <p>Objetivo: E5-03 Calibración de equipos para la correcta operación de los Centros AIRE.</p> <p>Indicador: Total de calibraciones realizadas a los equipos utilizados para realizar verificaciones vehiculares en los Centros AIRE.</p> <p>Método de cálculo: (Número de auditorías realizadas en los equipos de medición (realizado) / Número de auditorías en los equipos de medición (programado)) * 100.</p>

Fuente: elaboración propia con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario 970 "Control y vigilancia de emisiones vehiculares", para los ejercicios fiscales 2021 y 2022.

Como se muestra en la tabla anterior, para 2021 y 2022 se contemplaron en la MIR una pareja de objetivo e indicador relacionados con el mantenimiento a la infraestructura con que se realiza la verificación vehicular: el primero se asocia con las auditorías, y el segundo las calibraciones, y ambos se vinculan con el servicio de mantenimiento. Al respecto, solo se identificó que el resumen narrativo difiere; mientras que los dos indicadores comparten el nombre, el método de cálculo y las variables de la fórmula.

Asimismo, se evaluó la consistencia de esos objetivos e indicadores señalados en el párrafo anterior. Para lo cual, se analizó la redacción de los objetivos, si los indicadores describen un aspecto relevante del objetivo, si el indicador describe una relación entre variables, si las variables son las necesarias para valorar el indicador y si el método de cálculo es congruente con el nombre del indicador. Por lo tanto, para determinar si una pareja de objetivos e indicadores es consistente fue necesario que se cumpliera con los cinco atributos. El resultado de la valoración se encuentra en la siguiente tabla.

Tabla 56. Análisis de la consistencia de las parejas de objetivos e indicadores de la MIR del programa presupuestario 970 relacionadas con el mantenimiento de la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular en 2021 y 2022

Criterios	Cantidad de objetivos e indicadores que satisficieron el criterio (porcentaje del puntaje máximo entre paréntesis)	
	2021 (1 objetivo e indicador)	2022 (1 objetivo e indicador)
Puntaje máximo. ^{1/}	5	5
¿La redacción del objetivo describe un único resultado y este es medible?	1	1
¿El nombre del indicador se relaciona con atributos relevantes del objetivo?	1	1
¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?	0	0
¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?	0	0
¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?	0	0
Cantidad de atributos satisfechos.	2 (40.00)	2 (40.00)

Fuente: elaboración propia con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario 970 “Control y vigilancia de emisiones vehiculares”, para los ejercicios fiscales 2021 y 2022.

1/ El puntaje máximo se obtiene de la cantidad de parejas de objetivos e indicadores, multiplicada por 5 que es la cantidad de preguntas; por ello, para 2021 el puntaje máximo es de 5 puntos, y para 2022 es de 5 puntos.

Como se puede observar en la tabla anterior, en ambos años, la redacción de los objetivos describe un único resultado y este es medible. Por otra parte, en relación con los indicadores, los nombres se relacionan con aspectos relevantes de los objetivos; no obstante, están redactados como variables, no como relaciones entre variables, lo que limita su capacidad para indicar. Sobre las variables del método de cálculo, aunque hay una relación válida entre ellas y

se pueda identificar una expresión matemática, no son congruentes con los nombres de sus respectivos indicadores, ya que estos expresan variables como “Total” y el método de cálculo describe un porcentaje que solo expresa qué tanto de lo programado, se realizó, lo que dificulta la comunicación de algún resultado. Por lo que, se determina que las dos parejas de objetivos e indicadores no fueron consistentes ya que solo se cumplió con dos de los cinco atributos, lo que representa el 40% del total.

Por otra parte, dentro del Manual de Organización y Procedimientos (MOP) de la Agencia, en el apartado relacionado con la Dirección de Operaciones, se identificó un indicador denominado: “Total de calibraciones realizadas a los equipos utilizados para realizar verificaciones en los Centros AIRE”. En este sentido, el procedimiento que se vincula con este indicador es el de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de la verificación vehicular, el cual se encuentra en el apartado correspondiente a la Dirección Administrativa. Lo que significa que el procedimiento y el indicador se encuentran en apartados distintos.

Tabla 57. Indicador contenido en el MOP de la Agencia relacionado con el mantenimiento de la infraestructura que se emplea para brindar el servicio de verificación vehicular

Nombre del indicador	Fórmula	Medios de verificación
Total de calibraciones realizadas a los equipos utilizados para realizar verificaciones en los Centros AIRE.	(Número de auditorías realizadas a los equipos de medición (Realizado) / Número de auditorías realizadas a los equipos de medición (Programado)) * 100.	Reporte Centro AIRE, Dirección de Operaciones, 2021.

Fuente: elaboración propia con base en el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones vigente en 2022.

Por otra parte, para realizar la valoración del indicador se revisaron aspectos relacionados con el nombre del indicador, si se describe una relación entre variables, si las variables son las necesarias para medir el indicador, si el método de cálculo es congruente con el nombre del indicador y si los medios de verificación son los necesarios para obtener información relevante para su cálculo. En este sentido, para determinar si el indicador es pertinente es necesario cumplir los dos primeros criterios y al menos uno de los dos restantes. El análisis se muestra a continuación.

Tabla 58. Análisis de la pertinencia del indicador contenido en el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia relacionado con el servicio de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular vigente en 2022

Criterios del atributo	Cantidad de criterios del atributo que satisface el indicador (porcentaje del puntaje máximo entre paréntesis) ^{1/}
¿El nombre del indicador describe una relación válida entre variables?	0
¿Las variables de la fórmula son las necesarias para medir el indicador?	0
¿La fórmula es congruente con la unidad de medida que se establece en el nombre del indicador?	0
¿Los medios de verificación son una fuente de información necesaria para obtener la información que requiere el cálculo del indicador?	1
Total de puntos obtenidos (Puntaje máximo= 4).	1 (25.00)

Fuente: elaboración propia con base en el Manual de Organización y Procedimientos de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones vigente en 2022.

1/ Cada criterio del atributo equivale a 1 punto; la suma representa el total del puntaje máximo.

Derivado del análisis realizado, se puede observar que el nombre del indicador no describe una relación entre variables, es decir, la forma en como está redactado el indicador se asemeja a una variable y no permite determinar en qué términos se va a expresar el resultado. Sobre el método de cálculo, las variables de la fórmula no son las necesarias para medir el indicador, ya que establecen una relación entre lo realizado y lo programado, por lo tanto, lo que se mide es el alcance de la meta. Por su parte, la fórmula no es congruente con la unidad de medida, esto se debe a que el indicador está construido para medir un total, mientras que la fórmula está estructurada para calcular un porcentaje. Con relación a los medios de verificación, son el único criterio que sí se cumplió, lo cual se debe a que el Reporte del Centro Aire se puede considerar como una fuente válida para obtener la información necesaria para calcular el indicador. Por lo tanto, se determina que el indicador no es pertinente debido a que no cumplió con los dos

primeros criterios, aun y cuando sí cumplió con uno de los dos restantes, lo que representa el 25% del total.

Por otro lado, se evaluó el formato denominado “Notificación de daños” de la Agencia, código DOF21, con la finalidad de determinar su pertinencia como un instrumento para captar información relacionada con el mantenimiento a la infraestructura por parte de la Agencia. Por lo que se valoró, si el formato contempla un campo para identificar el tipo de equipo que se le dará mantenimiento, si prevé un campo para el registro de plazos, tipos de mantenimiento, responsables de otorgar el servicio y las acciones mínimas a realizar. En este sentido, para determinar la pertinencia del instrumento fue necesario que se cumpliera con los cinco atributos. La valoración se muestra a continuación.

Tabla 59. Valoración del formato “Notificación de daños” (código DOF21) de la Agencia, vigente en 2022

Preguntas	Valoración
¿El formato contiene un campo para identificar el tipo de equipo al que se le dará mantenimiento?	1
¿El formato prevé un campo para registrar el tiempo estimado que durará el mantenimiento?	1
¿El formato prevé un campo para definir el tipo de mantenimiento que se requiere?	1
¿El formato prevé un campo para identificar el responsable de realizar el mantenimiento?	1
¿El formato contempla un campo donde se establecen las acciones mínimas de mantenimiento que se deben realizar?	1
Total de puntos obtenidos (Porcentaje del total de puntos [5] entre paréntesis).	5 (100.00)

Fuente: elaboración propia con base en el formato DOF21 “Notificación de daño a equipo e instalaciones” de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones, vigente en 2022.

Derivado de la evaluación del formato “Notificación de daños”, código DOF21, se deduce que el formato cuenta con un campo denominado “Equipo” para registrar el tipo de equipo al que se le

dará mantenimiento. Prevé también un campo llamado “Fecha compromiso de reparación definitiva” para registrar el tiempo estimado que durará el mantenimiento. Por otra parte, el formato considera el apartado “Medidas tomadas” mismo que sirve para definir el tipo de mantenimiento que se requiere. Asimismo, contempla el campo “Firma de quien realizó la reparación” para identificar al responsable de llevar a cabo las acciones de mantenimiento. Por último, establece el apartado “Actividades realizadas y herramientas utilizadas” para definir las acciones de mantenimiento que se deben realizar.

Por lo anterior, se determinó que el formato “Notificación de daños”, DOF21, cumple con los cinco reactivos, es decir el 100% de la valoración. En conclusión, se determinó que el documento es pertinente como instrumento para captar información relacionada con el mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular.

Por otra parte, para determinar la eficacia con la que la Agencia realizó sus actividades de mantenimiento, se calculó un indicador denominado cantidad de actividades de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación por cada 1 000 pruebas de verificación. El método de cálculo se describe a continuación:

$$CAM1000 = (TAMI_t / TPVV_t) * 1\ 000$$

Donde:

CAM1000 = Cantidad de actividades de mantenimiento por cada 1 000 pruebas de verificación.

TAMI = Total de actividades de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular.

TPVV = Total de pruebas de verificación vehicular.

t = año.

A partir de la fórmula indicada previamente, y tomando en consideración los datos provistos por la entidad fiscalizada, se procedió a calcular el indicador en cuestión. El resultado de este ejercicio se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 60. Cantidad de actividades de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular por cada 1 000 pruebas de verificación realizadas durante los años 2021 y 2022

Variable	2021	2022	TVA ^{1/}
Cantidad de actividades de mantenimiento en el CVR0000 (COM) ^{2/} y CVR0001 (Centro AIRE) ^{3/}	71	128	80.28%

Variable	2021	2022	TVA ^{1/}
Cantidad de actividades de mantenimiento en la LM9000 y LM9002	19	29	52.63%
Total de actividades de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular (TAMI)	90	157	74.44%
Total de pruebas de verificación vehicular ^{4/} (TPVV)	18 530	65 302	252.41%
Cantidad de actividades de mantenimiento por cada 1 000 pruebas de verificación. CAM1000 = (TAMI / TPVV) * 1 000	4.86	2.40	-50.50%

Fuente: elaboración propia a partir de las bases de datos provistas por la entidad fiscalizada que contienen información sobre las actividades de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular y la base de datos de los servicios de verificación vehicular para los ejercicios fiscales 2021 y 2022.

1/ Tasa de Variación Anual = $[(\text{valor final} / \text{valor inicial})^{(1/t)} - 1] * 100$; donde, t= el número de años transcurridos entre el valor inicial y el final.

2/ Centro Oficial de Medición. Ubicado en la av. Enrique Díaz de León Norte, número 1215, colonia Mezquitán Country, código postal 44260, Guadalajara.

3/ Ubicado en la calle Magisterio, número 1230, colonia Miraflores, código postal 44270, Guadalajara.

4/ Sólo se consideraron los registros de la base de datos consistentes, y los criterios para determinar esto fueron: 1) que la fecha de registro se acotará al periodo de análisis, que en este caso fue 2021 y 2022; 2) que el número de placa estuviera dentro del rango, que es de cinco a siete dígitos; 3) que la fecha de la cita correspondiera días del calendario, esto es, que no fuera el día 31 en un mes que solo cuenta con 30 días o menos (febrero); 4) que la hora de inicio de la prueba fuera previa a la hora de conclusión de la prueba; y por último, 5) que la duración de la prueba fuera de tres minutos o más.

Como se muestra en la tabla anterior, en 2021 se reportaron 71 actividades de mantenimiento en el Centro AIRE y el Centro de Medición Oficial (COM), mientras que para 2022 fueron 128, es decir, se presentó un incremento del 80.28% anual. Por su parte, y durante este mismo periodo las líneas móviles LM9000 y LM9002 comunicaron 19 actividades para el primer año y 29 para el segundo, esto es, un incremento anual del 52.63%.

Adicionalmente, no obstante las actividades de mantenimiento pasaron de 90 a 157 entre 2021 y 2022, lo que representa un incremento del 74.44%, las pruebas de verificación pasaron de 18 530 a 65 302 en el mismo periodo (incremento del 252.41%); por lo cual, la cantidad de actividades de mantenimiento por cada 1 000 pruebas de verificación se redujo, pues pasó de 4.86 en 2021 a 2.40 en 2021, esto es, una disminución del 50.50%.

Por lo tanto, *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.* Contar con un marco de resultados consistente permitiría a la Agencia Integral de Regulación de Emisiones cumplir con lo dispuesto en el artículo 1, párrafo segundo de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco y el lineamiento 1° para la Administración, Operación, Control y Rendición de Cuentas de las Entidades de la Administración Pública Paraestatal del Gobierno del Estado de Jalisco en el sentido de que la administración de los recursos de que dispongan OPD y las actividades que realicen se deben apegar al criterio de eficacia. Asimismo, plantear medidas que permitan proveer el mantenimiento a la infraestructura para la verificación vehicular, con un ritmo de crecimiento similar al de las pruebas, permitiría a la Agencia Integral de Regulación de Emisiones cumplir con lo establecido en el artículo 21, fracción II del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado denominado Agencia Integral de Regulación de Emisiones en términos de que la Dirección de Operaciones debe gestionar el mantenimiento a los Centros de Verificación Responsable (Centros AIRE) y a las líneas de verificación móvil a cargo de la Agencia.

Con base en ello, la entidad fiscalizada presentó argumentos aclaratorios y justificativos, así como medidas de atención. Sobre los primeros argumentó que *“Las actividades de mantenimiento que se realizan en los Centros de Verificación de la Agencia no implican un aumento de acuerdo al número de verificaciones realizadas, ya que estos dependen de lo establecido en las normas oficiales mexicanas aplicables y en los requisitos legales como el manual de operaciones de SEMADET , los criterios de aplicación para unidades de inspección de la Entidad Mexicana de Acreditación [...] siendo así nula la relación entre el número de verificación y el número de mantenimientos”.*

Al respecto, el dictamen del hallazgo que sustenta la recomendación comprende dos afirmaciones que tienen sus respectivos elementos de soporte y narrativas, siendo estas: que a pesar de la trazabilidad de los objetivos e indicadores relacionados con el mantenimiento, estos no fueron consistentes como instrumentos de monitoreo; y que no obstante se incrementaron las actividades de mantenimiento a la infraestructura con que cuenta la Agencia Integral de Regulación de Emisiones para brindar el servicio de verificación vehicular, estas no crecieron en la misma proporción que la intensidad del uso de sus equipos. Sobre la segunda, es pertinente advertir que este Órgano Técnico planteó el indicador denominado *cantidad de actividades de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación por cada 1 000 pruebas de verificación* como una métrica para subsanar la impertinencia del marco de

resultados de la Agencia relacionado con ese entregable, para contar con una aproximación que permitiera dimensionar el desempeño con que la entidad fiscalizada realizó el mantenimiento de su infraestructura (equipo e infraestructura).

A partir de este ejercicio, se identificó que, entre 2021 y 2022, la cantidad total de actividades de mantenimiento se incrementó de 90 a 157, y la cantidad de pruebas de verificación realizadas por la Agencia creció de 18 530 a 65 302, por lo cual el comportamiento del indicador pasó de 4.86 actividades de mantenimiento por cada 1 000 pruebas de verificación a 2.40 en ese periodo, esto es, una reducción de 50.50%. Tomando esto en consideración y asumiendo que el mantenimiento crece en proporción con el uso de cualquier equipo, se determinó el hallazgo en cuestión y se formuló la respectiva recomendación. Sin embargo, al tomar en consideración el argumento planteado por la Agencia en su aclaración (en el sentido de que las actividades de mantenimiento se realizan en cumplimiento a criterios técnicos y normativos, y no en función de la intensidad del uso de los equipos), se revisaron los documentos indicados como evidencia y se identificó la frecuencia con la que se debe realizar el mantenimiento a una muestra de tres instrumentos del equipo con el que se realizan las pruebas de verificación, mismos que se eligieron ya que se consideraron relevantes en la etapa de medición de gases, además de que deben recibir mantenimiento con una frecuencia menor a un año. Estos instrumentos se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 61. Instrumentos del equipo para realizar las pruebas de verificación elegidos y la periodicidad con la que se les debe dar mantenimiento

Instrumento	Plazo establecido para realizar la calibración de los instrumentos
Analizador de gases	Cada 3 meses, o en su caso, si se realizan más de 50 verificaciones por día, cada 30 días. O bien cuando haya tenido mantenimiento o reparación.
Dinamómetro ^{1/}	Cada 6 meses o por reparación.
Opacímetro	Cada 3 meses, o en su caso, si se realizan más de 50 verificaciones por día, cada 30 días. O bien cuando haya tenido mantenimiento o reparación.

Fuente: elaboración propia a partir de la tabla I. *Periodicidad de las auditorías de calibración* contenida en SEMADET, (2023). Manual de Procedimientos para los Centros de Verificación Responsable, 4° edición, pp. 88 y 89.

1/ El dinamómetro debe recibir tres tipos de mantenimiento: la celda de carga y el dinamómetro, cada seis meses o por sustitución del equipo o reparación; y el diámetro de rodillos, cada seis meses.

Como se observa en la tabla previa, el Analizador de gases y el Opacímetro cuentan con un criterio de calibración (considerado como actividad de mantenimiento) que está en función de la cantidad de pruebas, el cual consiste en que si se realizan 50 verificaciones o más al día, deben recibir mantenimiento cada 30 días. Lo anterior contradice el argumento expresado por la Agencia para aclarar el hallazgo, en el sentido de que es “*nula la relación entre el número de*

verificación y el número de mantenimientos”, pues con base en su propia evidencia se sostiene que el mantenimiento tiene una relación positiva con la intensidad en el uso de los equipos: en la medida que el uso es mayor, la frecuencia del mantenimiento es más estrecha y por lo tanto, las acciones de mantenimiento aumentan.

A partir de lo anterior, se procedió a verificar si la cantidad de actividades de mantenimiento que reportó la Agencia en su base de datos es congruente con la cantidad de actividades de mantenimiento que debieron recibir los tres instrumentos señalados previamente, para lo cual, se revisó en primera instancia el Manual de Procedimientos para los Centros de Verificación Responsable (en lo sucesivo Manual para los CVR), para identificar la cantidad de Analizadores de gases, Opacímetros y Dinamómetros con que deben contar las líneas de verificación de los CVR. De esto, se identificó que la Estación de pruebas 2, que corresponde a la medición de gases, debe contar por cada línea de verificación con: 1) un Analizador de gases, 2) un Dinamómetro, y 3) un Opacímetro (p. 23 del Manual para los CVR). Asimismo, se revisaron los documentos y archivos provistos por la entidad fiscalizada durante la etapa de ejecución para identificar la infraestructura empleada en la realización de pruebas de verificación con que contó la Agencia durante 2022, misma que se muestra a continuación por CVR o Línea Móvil (LM).

Tabla 62. CVR y LM de la Agencia autorizados por la SEMADET para realizar pruebas de verificación vehicular

Nombre del CVR ^{1/} o LM	Clave	Cantidad de líneas	Fecha de inicio de operación
Centro Oficial de Medición	CVR0000	2	6 de agosto de 2020.
Centro AIRE	CVR0001	2	
Unidad Móvil	LM9000	1	
	LM9002	2	17 de octubre de 2022.
Total		7	No aplica.

Fuente: elaboración propia con base en documentos proporcionados por la entidad fiscalizada.

^{1/} La Agencia cuenta con un CVR más, con clave CVR0015, sin embargo, no se incluyó en la tabla toda vez que, de acuerdo con el Segundo Informe Trimestral de actividades del 2022, presentado por el Director General de la Agencia ante la Junta de Gobierno del mismo organismo, se proyectó la conclusión de dicho centro de verificación para la segunda semana del mes de noviembre y su apertura en la primera semana de diciembre del año 2022. Sin embargo, de acuerdo con el reporte operativo de la Agencia (correspondiente al mes de diciembre de 2022), no se contabilizaron pruebas en ese centro de verificación.

De acuerdo con la tabla anterior, la Agencia contó con siete líneas de verificación al cierre de 2022. Por lo cual, para determinar la cantidad de actividades de mantenimiento que debió realizar la Agencia a los equipos seleccionados, se cuantificó la cantidad de meses en los que

se observó que el promedio de pruebas fuera superior a 50. El resultado se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 63. Promedio de certificados de verificación ^{1/} emitidos diariamente por la Agencia al mes, por CVR o LM y número de línea de verificación

Mes	CVR0000		CVR0001		LM9000	LM9002 ^{2/}
	Línea 1	Línea 2	Línea 1	Línea 2	Línea 1	Línea 1
Enero	47	54	55	56	24	NA
Febrero	52	44	47	54	20	NA
Marzo	61	51	56	57	31	NA
Abril	63	55	60	70	24	NA
Mayo	66	65	62	65	24	NA
Junio	53	55	59	57	21	NA
Julio	37	38	53	52	25	NA
Agosto	35	39	50	52	17	NA
Septiembre	40	38	54	57	16	NA
Octubre	28	44	44	53	8	NA
Noviembre	41	37	35	39	9	12
Diciembre	39	33	36	37	16	14
Cantidad de meses con más de 50 certificados por día	5	5	8	9	0	0

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos de los certificados de verificación emitidos por la Agencia.

1/ Para determinar la cantidad de registros que son consistentes, se excluyeron aquellos en los que: a) la fecha de registro presentan años que no corresponden al periodo 2021-2022, como lo son: 2012, 2020, 2023 a 2026 y del 2028 al 2038; b) el número de placa tiene una cantidad de dígitos fuera del rango válido, que es de 5 a 7 dígitos; c) la fecha de la cita no se encuentra dentro del calendario, por ejemplo, aquellos días 31 como en los meses de abril y noviembre; d) la hora de inicio de la prueba es posterior a la hora de su término, y, e) la duración sobre el tiempo de realización de la prueba fue menor a tres minutos. Asimismo, los valores se presentan sin decimales.

2/ La Línea Móvil 9002 obtuvo su autorización para operar el 17 de octubre de 2022 con dos líneas de verificación, por lo que solo hay registros para el mes de noviembre y diciembre de 2022, por lo que la cantidad de verificaciones se agrupó en una sola línea.

Con base en lo descrito previamente, se tiene que la cantidad de servicios de mantenimiento estimados que debieron haber recibido los Analizadores de Gases, Dinamómetros y Opacímetros de las líneas de verificación de los CVR y LM analizados en 2022, por concepto de mantenimiento recurrente, tomando en consideración el criterio del tiempo, y la frecuencia de uso, se muestra a continuación.

Tabla 64. Cantidad de servicios de mantenimiento ^{1/} que debieron haber recibido los equipos para realizar las pruebas de verificación mostrados, por CVR o LM y número de línea

CVR o LM	Línea	2022		
		Analizador de gases	Dinamómetro	Opacímetro
CVR0000	1	7	2	7
	2	7	2	7
CVR0001	1	9	2	9
	2	11	2	11
LM9001	1	4	2	4
LM9002	1	1	0	1
	2	1	0	1
Total		40	10	40

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos de los certificados de verificación emitidos por la Agencia.

1/ Solo se consideraron los servicios de mantenimiento que se describen en el Manual para los CVR y que corresponde a una frecuencia temporal (tres o seis meses), o una frecuencia por el uso (más de 50 pruebas diarias), esto es, no se consideraron los posibles mantenimientos por reparación toda vez que no es posible calcularlos.

Posteriormente se analizó la base de datos que contiene las actividades de mantenimiento realizado por la Agencia 2022, y se identificó la cantidad de actividades por instrumento, número de línea y CVR o LM se presenta a continuación.

Tabla 65. Cantidad de actividades de mantenimiento realizadas por la Agencia a los equipos para realizar las pruebas de verificación mostrados, por CVR o LM y número de línea

CVR o LM	Número de línea	2022		
		Analizador de gases	Dinamómetro	Opacímetro
CVR0000	1	0	0	0
	2	0	0	1
	3 ^{a/}	6	3	1
	99 ^{b/}	22	2	3
CVR0001	1	8	4	2
	2	7	2	6
	3	12	3	0

CVR o LM	Número de línea	2022		
		Analizador de gases	Dinamómetro	Opacímetro
	99	6	0	1
LM9000	1	6	7	3
LM9002	3	0	0	6
Total ^{2/}		85	27	30

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos que contiene información sobre las actividades de mantenimiento a la infraestructura para brindar el servicio de verificación vehicular, provista por la Agencia para los ejercicios fiscales mostrados en la tabla.

1/ El total de actividades de mantenimiento.

a/ El número de línea tres corresponde a los registros en la base de datos en los que se señaló que el mantenimiento se brindó a las dos líneas de verificación del CVR o LM, de ahí que el cómputo del total debe considerar el doble de los registros identificados. Por ejemplo, la base de datos tiene seis registros de actividades de mantenimiento al analizador de gases en el CVR0000 durante 2022, pero esta debe contarse como 12 en el total, toda vez que la entidad fiscalizada señaló que esa actividad se realizó en las dos líneas de verificación de ese CVR.

b/ El número de línea 99 corresponde a los registros en la base de datos en los que no se especificó la línea de verificación que recibió el mantenimiento. Para calcular la cantidad de actividades de mantenimiento de cada CVR se consideró que estos registros aplican para las líneas 1 y 2.

A partir de lo anterior, se tiene que, en 2022, la Agencia debió realizar 40 actividades de mantenimiento a los Analizadores de gases y a los Opacímetros, y diez a los Dinamómetros, y realizó 85 actividades al primer instrumento, 30 al segundo y 27 al tercero, respectivamente. Es decir, realizó una cantidad de actividades de mantenimiento menor a la que correspondía en uno de los instrumentos analizados (Opacímetro).

Como evidencia la entidad fiscalizada remitió los siguientes documentos: los Criterios de Aplicación EMA, el Programa de mantenimiento preventivo de AIRE, las Normas Oficiales Mexicanas *NOM-047-SEMARNAT-2014* y *NOM-045-SEMARNAT-2017*, y el Manual de Procedimientos de SEMADET, los cuales son documentos válidos; pero no aportan elementos para aclarar el hallazgo, sino que refutan el argumento esgrimido por la entidad fiscalizada a partir del desarrollo del análisis de los argumentos expresados por la entidad fiscalizada en la aclaración que presentó como respuesta. Asimismo, la evidencia corresponde a la entidad fiscalizada, por lo que se puede considerar como válida. Sin embargo, no contribuye a aclarar el hallazgo.

Como justificación a la recomendación, la entidad fiscalizada planteó lo siguiente: *“El aspecto de mejora, establecer indicadores en materia de mantenimientos, es viable, sin embargo, estos deben de ir de acuerdo con el funcionamiento de los equipos e infraestructura, ya que como se*

mencionó, el número de mantenimientos realizados no tiene relación con el aumento o disminución del número de verificaciones vehiculares”.

Al respecto, la recomendación en cuestión sugirió tres áreas de mejora: la primera, que se revisara el marco de resultados de la Agencia; la segunda, que se incorporaran objetivos e indicadores que cumplan con las características de consistencia previstas en referentes técnicos; y la tercera, que se plantearan medidas que permitan sostener la provisión del mantenimiento a la infraestructura de acuerdo con la cantidad de pruebas de verificación. Sobre el primer y segundo aspecto sugeridos, la Agencia confirmó que es factible establecer indicadores relacionados con el mantenimiento, pero sostiene que, si bien es viable incorporar indicadores en materia de mantenimiento, *“estos deben ir de acuerdo con el funcionamiento...”*

Del tercero, la Agencia señaló que las actividades de mantenimiento no tienen relación con la cantidad de pruebas de verificación, argumento que es congruente con la aclaración que planteó a esta recomendación, por lo cual, en el mismo sentido que la valoración de este Órgano Técnico a esa respuesta, se confirma que la cantidad de actividades de mantenimiento sí se relaciona con la cantidad de pruebas de verificación, como se demostró a partir del análisis del Manual de Procedimientos para los Centros de Verificación Responsable de la SEMADET, de la base de datos de certificados de verificación y de la base de datos de mantenimiento, ambas de la Agencia, donde se identificó a partir de una muestra de tres instrumentos para realizar las pruebas (Analizador de gases, Opacímetro y Dinamómetro), la cantidad de servicios de mantenimientos realizados en 2022 fue insuficiente en comparación con la cantidad que debió realizar a partir de la frecuencia temporal y de uso de los mismos instrumentos.

Dado que los argumentos justificativos de la Agencia fueron iguales a los argumentos aclaratorios, se consideraron las mismas evidencias que utilizó como parte del argumento aclaratorio, por lo que se determina que la evidencia no fue pertinente para justificar la inaplicabilidad de la recomendación.

Este Órgano Técnico revisó y analizó los argumentos justificativos y aclaratorios presentados por la Agencia, mismos que se consideraron impertinentes para aclarar los hallazgos o sostener la inaplicabilidad de la recomendación.

En cuanto a las medidas de atención, 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.*

Por otro lado, 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. Asimismo, 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.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la Agencia, misma que fue considerada pertinente dado que se orienta en el mismo sentido que la recomendación.

VIII. Acciones derivadas de la fiscalización

Derivado de los procedimientos de auditoría realizados, se identificaron ocho hallazgos y se formularon el mismo número de recomendaciones. La entidad fiscalizada planteó medidas de atención para ocho recomendaciones, aclaraciones para cinco recomendaciones y justificaciones para cuatro.

Las recomendaciones derivadas del presente ejercicio de auditoría se clasificaron en los siguientes tipos: 1) de gestión, orientadas hacia aspectos relacionados con el marco operativo o el marco de resultados; 2) de calidad, orientadas hacia la mejora de los atributos de oportunidad, suficiencia, pertinencia y satisfacción con los bienes y servicios producidos; 3) de eficiencia, orientadas hacia la mejora del rendimiento de los recursos invertidos en la generación de los bienes o servicios; y 4) de eficacia, orientadas hacia la mejora en el cumplimiento de metas y objetivos. El estatus de las recomendaciones se resume en la siguiente tabla.

Tabla 66. Resumen de estatus de las recomendaciones

Código de recomendación	Tipo de recomendación	Tipo de respuesta del ente	Estatus
22-DAD-PR-001-207500-A-02	Eficacia	Aclaración, justificación y medida de atención	Con medidas de atención en proceso
22-DAD-PR-002-207500-A-02	Gestión y Eficiencia	Aclaración, justificación y medida de atención	Con medidas de atención en proceso
22-DAD-PR-003-207500-A-02	Gestión y Eficacia	Justificación y medida de atención	Con medidas de atención en proceso

Código de recomendación	Tipo de recomendación	Tipo de respuesta del ente	Estatus
22-DAD-PR-004-207500-A-02	Gestión y Eficacia	Medida de atención	No atendida
22-DAD-PR-005-207500-A-02	Gestión	Medida de atención	Con medidas de atención en proceso
22-DAD-PR-006-207500-A-02	Gestión y Calidad	Aclaración y medida de atención	Con medidas de atención en proceso
22-DAD-PR-007-207500-A-02	Gestión y Calidad	Aclaración y medida de atención	Con medidas de atención en proceso
22-DAD-PR-008-207500-A-02	Eficacia	Aclaración, justificación y medida de atención	Con medidas de atención en proceso

Fuente: elaboración propia

Contenido

I. Objeto y objetivos de la revisión	1
II. Alcance	2
III. Desarrollo de trabajos de auditoría	3
IV. Procedimientos aplicados	4
V. Resultados	17
Sobre la eficacia y eficiencia de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones en la difusión y vigilancia para el cumplimiento del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”	17
Recomendación 22-DAD-PR-001-207500-A-02	18
Recomendación 22-DAD-PR-002-207500-A-02	31
Recomendación 22-DAD-PR-003-207500-A-02	43
Sobre la eficacia y eficiencia de la Agencia Integral de Regulación de Emisiones en la operación del Programa de Verificación Vehicular Obligatoria del Estado de Jalisco, denominado “Verificación Responsable”; en el ámbito de su competencia	59
Recomendación 22-DAD-PR-004-207500-A-02	61
Recomendación 22-DAD-PR-005-207500-A-02	75
Recomendación 22-DAD-PR-006-207500-A-02	88
Recomendación 22-DAD-PR-007-207500-A-02	112
Recomendación 22-DAD-PR-008-207500-A-02	128
VIII. Acciones derivadas de la fiscalización	144