

APARTADO DE DESEMPEÑO QUE FORMA PARTE ÍNTEGRA DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA DE CUENTA PÚBLICA DEL EJERCICIO FISCAL 2024 DEL AYUNTAMIENTO DE EL SALTO, JALISCO

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 2024 del **AYUNTAMIENTO DE EL SALTO, JALISCO**, correspondiente al ejercicio fiscal comprendido del **01 de enero al 31 de diciembre de 2024**, prevista en el Programa Anual de Actividades y Auditorías 2025 de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, aprobado el día 08 de enero de 2025, y cuyo objeto consistió en determinar la contribución de la entidad fiscalizada para el cumplimiento de dos de sus mandatos: proveer el servicio de alumbrado público y realizar la gestión de residuos sólidos urbanos, durante el ejercicio 2024, 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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 115, fracción III, de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM), los gobiernos municipales tienen a su cargo los siguientes servicios públicos: a) agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales; b) alumbrado público; c) limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; d) mercados y centrales de abasto; e) panteones; f) rastro; y, g) calles, parques y jardines y su equipamiento; entre otros. A partir del ejercicio de fiscalización del desempeño a la Cuenta Pública 2024 del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco, se identificaron los siguientes mandatos y entregables.

Tabla 2. Mandatos y entregables identificados y auditados como parte de la Cuenta Pública 2024 del Ayuntamiento de El Salto

Mandato	Entregables
Provisión del servicio de alumbrado público	Suministro del alumbrado público
	Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público
	Atención de reportes y quejas del alumbrado público
Gestión integral de residuos sólidos urbanos	Limpieza de espacios públicos
	Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos
	Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público

Fuente: elaboración propia.

Esta auditoría de desempeño a la Cuenta Pública para el ejercicio 2024 del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco, tuvo como objetivo determinar la contribución de la entidad fiscalizada para el cumplimiento de dos de sus mandatos, que consisten en proveer el servicio de alumbrado público y realizar la gestión de residuos sólidos urbanos. Para ello se establecieron dos objetivos específicos a partir de los mandatos y entregables identificados para la entidad fiscalizada:

- Determinar el desempeño con que el Ayuntamiento de El Salto proveyó el servicio de alumbrado público; y
- Determinar el desempeño con que el Ayuntamiento de El Salto realizó la gestión integral de residuos sólidos urbanos.

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 seis riesgos, y este Órgano Técnico auditó la totalidad de ellos. Dichos riesgos se agrupan en dos mandatos específicos y se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Mandatos, riesgos identificados y riesgos auditados sobre el Ayuntamiento de El Salto

Mandatos	Riesgos identificados	Riesgos auditados	Alcance
Provisión del servicio de alumbrado público	3	3	100%
Gestión integral de residuos sólidos urbanos	3	3	100%
Total	6	6	100%

Fuente: elaboración propia.

III. Desarrollo de los trabajos de auditoría

El 07 de mayo de 2025 el Auditor Superior del Estado de Jalisco ordenó la visita en materia de fiscalización superior del desempeño del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco. El inicio de la visita de auditoría de desempeño se formalizó el 20 de mayo de 2025. El cierre de la visita se efectuó el 11 de noviembre de 2025.

Como parte de los trabajos de auditoría se analizó la información y documentación presentada por la entidad fiscalizada ante este Órgano Técnico en la Cuenta Pública correspondiente al ejercicio fiscal 2024, así como la documentación proporcionada en respuesta a los requerimientos de información, las solicitudes de aclaración y demás datos obtenidos mediante las técnicas de recolección de información definidas 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

de desempeño del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco se aplicaron los procedimientos que se presentan a continuación:

1. Se revisaron los siguientes instrumentos de programación: Programas Operativos Anuales de la Dirección de Alumbrado Público para el año 2024 (POA 2023-2024 y POA 2024-2027), el Programa Operativo Anual 2023-2024 de la Dirección Aseo Público, las Matrices de Indicadores para Resultados 2024 de la Dirección de Alumbrado Público (periodo enero-agosto, y periodo octubre-diciembre), y las Matrices de Indicadores para Resultados 2024 de la Dirección de Aseo Público (periodos enero - agosto y octubre - diciembre); para identificar objetivos, indicadores, método de cálculo y metas relacionados con los siguientes entregables:
 - a. Suministro del alumbrado público;
 - b. Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público;
 - c. Atención de reportes y quejas del alumbrado público;
 - d. Limpieza de espacios públicos;
 - e. Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos; y,
 - f. Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público.

Para determinar en qué medida la información del marco de resultados permitió conocer el desempeño con la que se proveyó el servicio de alumbrado público, y llevó a cabo la gestión integral de residuos sólidos urbanos, se usó la siguiente rúbrica elaborada con base en la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados emitida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, compuesta por ocho preguntas que se responden de forma binaria (1, Sí; y 0, No), mismas que se aplicaron para cada pareja de objetivos e indicadores. El criterio para considerar que el marco de resultados fue consistente, era el de reunir todos los aspectos valorados.

Tabla 3. Rúbrica para valorar la consistencia del marco de resultados

Elemento a valorar	Pregunta
Redacción del objetivo	1. ¿La redacción del objetivo describe un único resultado?
	2. ¿La redacción del objetivo expresa un estado deseado concreto?

Elemento a valorar	Pregunta
Nombre del indicador	3. ¿En el nombre del indicador se identifica claramente su contribución a la medición de alguna dimensión del desempeño del objetivo al cual está asociado?
	4. ¿En el nombre del indicador se plantea la relación entre dos o más variables (expresa la unidad de medida)?
	5. ¿El nombre del indicador es autoexplicativo (no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?
Construcción del Método de Cálculo	6. ¿La operación matemática que plantea el método de cálculo del indicador es congruente con su nombre?
	7. ¿Las variables del método de cálculo se relacionan de manera específica con los factores relevantes del nombre del indicador?
Meta	8. ¿La meta es coherente con el sentido (positivo o negativo) de la operación del método de cálculo?

Fuente: elaboración propia con base en la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (s/f)

2. Se revisó el Manual de Organización de la Coordinación General de Servicios Municipales, el Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos, el Manual de Organización de la Dirección de Alumbrado Público, el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, y el Manual de Organización Aseo Público, vigentes durante el año 2024; para identificar la descripción de los procesos (la unidad administrativa, las actividades, el personal responsable, los plazos establecidos, los nodos de decisión, los flujogramas, las secuencias de inicio y fin del proceso) previstos para cada uno de los siguientes entregables:
 - a. Suministro del alumbrado público;
 - b. Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público;
 - c. Atención de reportes y quejas del alumbrado público;
 - d. Limpieza de espacios públicos;
 - e. Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos; y,
 - f. Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público.

Con la finalidad de determinar la suficiencia del marco operativo para ordenar las operaciones relacionadas con los entregables en mención, se aplicó la

siguiente rúbrica compuesta por siete preguntas elaboradas con base en los criterios previstos en la Guía Administrativa y Diversas Disposiciones Complementarias en Materia de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco y en la Guía para la Integración del Manual de Organización y Procedimientos de las Dependencias y Organismos Paraestatales, que toma como unidad de análisis cada uno de los servicios descritos, en cada uno de los documentos analizados. La respuesta es de forma binaria (1, Sí cumple; y 0, No cumple) y el criterio para considerar que el marco de operativo es suficiente, consistió en reunir todos los aspectos valorados.

Tabla 4. Rúbrica para determinar la suficiencia del marco operativo de los servicios

Pregunta	Sí cumple (1)	No cumple (0)
1. ¿Las unidades administrativas previstas en el manual son coherentes con las áreas encargadas de proveer el servicio que se encuentran autorizadas en el reglamento?	Todas las unidades administrativas previstas en el manual son coherentes con las áreas encargadas de proveer el servicio que se encuentran autorizadas en el reglamento.	Algunas o ninguna de las unidades previstas en el manual son coherentes con las áreas encargadas de proveer el servicio que se encuentran autorizadas en el reglamento.
2. ¿Las actividades principales previstas en el manual para el área responsable de proveer el servicio se presentan con claridad?	Las principales actividades que realiza el área correspondiente para proveer el servicio se presentan en el manual con claridad.	No se presentan en el manual las actividades que realiza el área correspondiente para proveer el servicio; o bien, las que presenta no son claras.
3. ¿En el manual se definen claramente los actores responsables de llevar a cabo todas las actividades para	Los responsables de llevar a cabo todas las actividades previstas para proveer el servicio se definen	No se presentan en el manual las actividades sobre la provisión del servicio; o bien no se define en el manual

Pregunta	Sí cumple (1)	No cumple (0)
la provisión del servicio?	claramente en el manual.	quiénes son los actores responsables de llevar a cabo las actividades previstas en el procedimiento para proveer el servicio.
4. ¿Las actividades sobre la provisión del servicio que están enunciadas en el manual se presentan en orden secuencial?	Las actividades sobre la provisión del servicio que están enunciadas en el manual se presentan en orden secuencial.	No se presentan en el manual las actividades sobre la provisión del servicio; o bien no se presentan en orden secuencial
5. ¿Las actividades sobre la provisión del servicio que están descritas en el manual prevén una duración estimada?	Las actividades sobre la provisión del servicio descritas en el manual prevén una duración estimada.	No se presentan en el manual actividades sobre la provisión del servicio; o bien las actividades sobre la provisión del servicio descritas en el manual no prevén una duración estimada.
6. ¿El procedimiento sobre la provisión del servicio que está descrito en el manual requiere nodos de decisión y estos presentan con claridad sus alternativas y retornos?	El procedimiento sobre la provisión del servicio descrito en el manual, requiere nodos de decisión y estos presentan con claridad sus alternativas y retornos; o bien, el procedimiento no requiere nodos de decisión.	No se presenta en el manual procedimiento sobre la provisión del servicio; o bien el procedimiento sobre la provisión del servicio descrito en el manual no prevé nodos de decisión necesarios; o bien, los que

Pregunta	Sí cumple (1)	No cumple (0)
		prevé no son claros respecto de sus alternativas y retornos.
7. ¿El procedimiento sobre la provisión del servicio que se menciona en el manual contiene diagrama de flujo u otro recurso gráfico?	El procedimiento sobre la provisión del servicio descrito en el manual sí contiene diagrama de flujo u otro recurso gráfico de apoyo.	No se presenta en el manual procedimiento sobre la provisión del servicio; o bien el procedimiento sobre la provisión del servicio descrito en el manual no contiene diagrama de flujo u otro recurso gráfico de apoyo.

Fuente: elaboración propia con base en los criterios previstos en la Guía Administrativa y Diversas Disposiciones Complementarias en Materia de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco, la Guía para la Integración del Manual de Organización y Procedimientos de las Dependencias y Organismos Paraestatales.

3. Se realizaron entrevistas a profundidad y grupales con el personal del Ayuntamiento de El Salto (de la Dirección de Planeación, Evaluación y Seguimiento; de la Coordinación General de Servicios Municipales; de la Dirección de Alumbrado Público; y, de la Dirección de Aseo Público), con el propósito de contar con información complementaria respecto del diseño del marco de resultados, el establecimiento de metas, el seguimiento de los indicadores, el reporte de cumplimiento, la formulación de los instrumentos programáticos, la orientación hacia resultados (los objetivos previstos, indicadores y metas), la forma en que se ordenó la gestión (las actividades específicas, responsables y los flujos), la manera en que se genera la evidencia documental, así como los procesos de acopio y registro de información de los resultados de la gestión para detectar áreas de oportunidad sobre la confiabilidad y pertinencia de los datos, respecto de la provisión de los siguientes entregables:
 - a. Suministro del alumbrado público;
 - b. Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público;
 - c. Atención de reportes y quejas del alumbrado público;
 - d. Limpieza de espacios públicos;

- e. Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos; y,
 - f. Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público.
4. Se revisaron los archivos suministrados por la entidad fiscalizada en formato de base de datos sobre: a) el consumo de energía eléctrica del alumbrado público, b) el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, c) los reportes y quejas del alumbrado público, y d) la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público. Para determinar la consistencia de los registros administrativos o bases de datos y su aportación para evaluar el desempeño, se aplicó un instrumento de cinco preguntas que valoran la completitud (celdas con valores), la unicidad (unidad de registro sin duplicidad), la claridad (encabezado descrito con claridad), la pertinencia (valores adecuados según la variable), y los elementos sobre desempeño (las variables permiten evaluar el resultado del servicio); las cuales fueron diseñadas a partir de la Norma Técnica para la Generación de Estadística Básica, y los documentos técnicos denominados Proceso estándar para el aprovechamiento de registros administrativos y Procesamiento de la información, emitidos y publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Las preguntas tienen respuesta dicotómica, es decir, Sí o No, de modo que el registro administrativo fue considerado consistente cuando todas las respuestas tuvieron sentido afirmativo.

Tabla 5. Valoración sobre la consistencia de los registros administrativos relacionados con el alumbrado público en el Ayuntamiento de El Salto

Pregunta	Sí	No
1. ¿En la base de datos se presentan valores en todas las celdas?	Sí, todas las celdas de la base de datos presentan valores.	No, en por lo menos una celda de la base de datos no presenta valores.
2. ¿Las unidades de registro en la base de datos son únicas e independientes?	Sí, las unidades de registro en la base de datos son únicas e independientes, al no presentar duplicidad.	No, las unidades de registro en la base de datos no son únicas ni independientes, dado que presentan duplicidad.
3. ¿En la base de datos las variables	Sí, todas las variables de la	No, la base de datos presenta por lo

Pregunta	Sí	No
se describen con claridad?	base de datos se describen con claridad, sin ambigüedad, ni riesgo de diversas interpretaciones.	menos una variable que no se describe con claridad.
4. ¿En cada celda de la base de datos se presenta un valor que es adecuado según la descripción de la variable?	Sí, los valores que se presentan en la base de datos son adecuados según la descripción de la variable.	No, la base de datos presenta por lo menos un valor que no es adecuado según la descripción de la variable.
5. ¿La base de datos cuenta con variables que permiten evaluar el desempeño del servicio?	Sí, la base de datos contiene variables que permiten evaluar alguna dimensión del desempeño del servicio: eficacia, eficiencia, economía, calidad, o alguna otra relacionada.	No, la base de datos no contiene variables que permitan evaluar el desempeño del servicio.

Fuente: elaboración propia considerando como referencia la Norma Técnica para la Generación de Estadística Básica, y sus documentos técnicos denominados Proceso estándar para el aprovechamiento de registros administrativos, y Procesamiento de la información; todos ellos emitidos por el INEGI.

- Se verificó la existencia de un Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos, de El Salto, en el que se establecieran las bases generales para la generación y sistematización de información sobre la limpieza de espacios públicos, para la supervisión al servicio de recolección y traslado de los residuos sólidos urbanos, y para la atención de reportes sobre el servicio de aseo público, con la finalidad de asegurar la existencia de criterios que permitan contar con información confiable y pertinente para la toma de decisiones.

6. Se revisó la información del Censo de Alumbrado Público del municipio de El Salto de los años 2023 y 2024, y del Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), para conocer la cantidad de luminarias existentes en el sistema de alumbrado público durante el periodo 2022-2024; y a través de la reconstrucción y proyecciones de la población de los municipios 1990-2040 del Consejo Nacional de Población (CONAPO) identificar la cantidad estimada de habitantes del municipio de El Salto en el periodo 2022-2024; con el objetivo de contar con una aproximación sobre la eficacia en el suministro del alumbrado público a través del cálculo del indicador Tasa de luminarias por cada 1 000 habitantes.
7. Se revisó la base de datos sobre el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público de los años 2022, 2023 y 2024 para conocer la cantidad de solicitudes de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público presentadas, y la cantidad de servicios de mantenimiento realizados; con la finalidad de contar con una aproximación sobre la eficacia en el mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público mediante el cálculo del indicador Porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas.
8. Se revisó la base de datos sobre los reportes y quejas del alumbrado público de los años 2022, 2023 y 2024 para conocer la cantidad de reportes (con folio registrado) solicitados; y a través de la base de datos sobre el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público de los años 2022, 2023 y 2024 se identificó la cantidad de reportes (con folio) atendidos; con el objetivo de contar con una aproximación sobre la eficacia en la atención de reportes y quejas del alumbrado mediante el cálculo del indicador Porcentaje de reportes de alumbrado atendidos.
9. Se revisó la información que proporcionó el Ayuntamiento de El Salto sobre el consumo de energía del alumbrado público en el municipio de El Salto durante los años 2022, 2023 y 2024 para identificar el consumo de energía eléctrica en kWh del alumbrado público; y a través de la información del Censo de Alumbrado Público del municipio de El Salto de los años 2023 y 2024, y del Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), conocer la cantidad de luminarias existentes en el sistema de alumbrado público durante el periodo 2022-2024. Con el objetivo de contar con una aproximación sobre la eficiencia en el suministro del alumbrado público se calculó el indicador Promedio de kWh de energía consumida por luminaria.

10. Se revisó la base de datos suministrada por el ente auditado, sobre el mantenimiento realizado a la infraestructura del alumbrado público en el municipio de El Salto durante el periodo 2022-2024, para identificar la cantidad de servicios de mantenimiento atendidos y la cantidad de días en los que se realizaron los servicios de mantenimiento; con el objetivo de contar con una aproximación sobre la eficiencia en el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público mediante el cálculo del indicador Promedio de servicios de mantenimiento atendidos por día del año trabajado.
11. Se revisó la base de datos sobre los reportes y quejas del alumbrado público de los años 2022, 2023 y 2024, suministrada por el Ayuntamiento de El Salto, para conocer la cantidad de personas relacionadas con la atención del reporte; y a través de la base de datos sobre el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público de los años 2022, 2023 y 2024 se identificó la cantidad de reportes (con folio) atendidos; con la finalidad de contar con una aproximación sobre la eficiencia en la atención de reportes y quejas sobre el alumbrado público se calculó el indicador Promedio de reportes de alumbrado atendidos por persona por mes.
12. Se revisó la información sobre el inventario de espacios públicos propiedad del municipio durante los años 2022, 2023 y 2024 para identificar el total de plazas, parques, jardines e instalaciones deportivas; y se revisaron los reportes mensuales de la Dirección de Aseo Público para conocer la cantidad de espacios públicos que recibieron el servicio de limpieza y los días del mes en los que se prestó el servicio durante cada año del periodo 2022 - 2024; con la finalidad de contar con una aproximación sobre la eficacia en la limpieza de espacios públicos, a través del cálculo del indicador Promedio de días por mes en que se brindó el servicio de limpieza por cada espacio público.
13. Se solicitó información sobre las rutas de recolección de residuos en el municipio de El Salto, durante los años 2022, 2023 y 2024 para conocer la cantidad de rutas de recolección que prestaron el servicio en distintas colonias y localidades del municipio; además se requirió información sobre la supervisión realizada por el Ayuntamiento durante los años 2022, 2023 y 2024 respecto de la recolección de residuos sólidos urbanos para identificar la cantidad de acciones de vigilancia realizadas a las rutas de recolección de residuos sólidos urbanos; con el objetivo de contar con una aproximación sobre la eficacia en la supervisión del servicio de recolección de residuos

sólidos urbanos, mediante el cálculo del indicador Porcentaje de rutas de recolección de residuos sólidos urbanos supervisadas.

14. Se revisaron los reportes mensuales de la Dirección de Aseo Público y se obtuvo información sobre los reportes ciudadanos atendidos mensualmente en el periodo 2022-2024, además se revisó la reconstrucción y proyecciones de la población de los municipios 1990-2040 del Consejo Nacional de Población (CONAPO) con la finalidad de estimar la cantidad total de población en el municipio de El Salto durante 2022-2024, con el objetivo de contar con una aproximación sobre la eficacia en la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público mediante el cálculo del indicador Tasa mensual de reportes atendidos por cada 10 000 habitantes.
15. Con base en la información proporcionada en la entrevista a profundidad sobre el personal del área de Aseo Público del Ayuntamiento de El Salto, se conoció la cantidad de personas dedicadas a la prestación del servicio de limpieza de espacios públicos en 2022, 2023 y 2024; a partir de la información de los informes mensuales de la Dirección de Aseo Público y de los avances las Matrices de Indicadores para Resultados, se identificó la cantidad de calles en las que se brindó el servicio de limpieza en el periodo mencionado; y con el objetivo de contar con una aproximación a la eficiencia del Ayuntamiento de El Salto en la provisión del servicio en mención se calculó el indicador Promedio de calles que reciben servicio de limpieza al mes por cada persona dedicada al servicio.
16. Se solicitó al Ayuntamiento de El Salto información sobre la cantidad de actividades de supervisión realizadas al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y sobre la cantidad de personas que realizaron dichas actividades en los años 2022, 2023 y 2024; con el objetivo de contar con una aproximación de la eficiencia mediante el cálculo del indicador Promedio de actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos realizadas por persona.
17. Se solicitó la información de los reportes mensuales de la Dirección de Aseo Público del Ayuntamiento de El Salto de los años 2022, 2023 y 2024 para identificar la cantidad de reportes ciudadanos atendidos y la cantidad de días en los que se brindó la atención de los reportes relacionados con la gestión integral de residuos sólidos urbanos; con el propósito de contar con una aproximación de la eficiencia en la atención de reportes ciudadanos a través del indicador Promedio de reportes atendidos al día por persona dedicada al servicio.

V. Informe de la revisión

Resultado 1. Sobre el desempeño del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco, en la provisión del servicio de alumbrado público

Los instrumentos que norman y facultan al Ayuntamiento de El Salto, Jalisco sobre la prestación del servicio de alumbrado público son: la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM), la *Constitución Política del Estado de Jalisco* (CPEJ), la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley de Administración Municipal).

Al respecto, la CPEUM dispone en el artículo 115, fracciones I, II y III, que la entidad municipal es gobernada por un Ayuntamiento, integrado por un presidente y un número determinado de regidores. Asimismo, estipula que el municipio es la base de la organización política de los Estados y cuenta con un territorio, población y personalidad jurídica propia. Además, prevé que los ayuntamientos pueden aprobar los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, las circulares y disposiciones administrativas de aplicación general y tienen a su cargo las funciones y servicios públicos, incluido el alumbrado público (art. 115, fracción III, incisos b).

Aunado a ello, en la CPEJ se establece que los ayuntamientos tienen la facultad de organizar la administración pública municipal (art. 77, fracción II, inciso a), regular los procedimientos y funciones relacionados con los servicios públicos de su competencia (art. 77, fracción II, inciso b); entre ellos, el alumbrado público (art. 79, fracción II). Además, el artículo 37, fracción II, de la Ley de Administración Municipal prevé que los Ayuntamientos deben aprobar y aplicar tanto reglamentos como disposiciones administrativas de observancia general que organicen la administración pública municipal y que regulen los procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia. En este sentido, según lo previsto en el artículo 94, fracción II, de la misma Ley, el alumbrado constituye un servicio público municipal.

Respecto de la provisión del alumbrado público, el *Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento General de El Salto), establece que le corresponde a la Dirección de Alumbrado Público (en lo sucesivo, Dirección de Alumbrado) planificar y proyectar el servicio óptimo de alumbrado; instrumentar, medir, ejecutar y controlar las obras nuevas de rehabilitación (art. 202 Bis, fracción I), y mantener en operación el sistema de alumbrado público (art. 202 Bis, IV), y de acuerdo con el *Reglamento para el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento de Alumbrado) la prestación del servicio consiste en la iluminación de

calles, calzadas, edificios públicos, parques, jardines, unidades deportivas, plazas públicas y todo lugar de uso común y público (art. 3), por lo que para una prestación eficiente realiza maniobras de instalación, operación (art. 5, fracción IV) y ampliación del servicio (art. 5, fracción V); asimismo, coordina las actividades para el mantenimiento del servicio (art. 202 bis, fracción III, del Reglamento General de El Salto), y realiza las acciones para mantener en operación el sistema de alumbrado (art. 202, Bis, fracción IV, del Reglamento General de El Salto), para esto lleva a cabo maniobras y acciones de mejora (art. 6 del Reglamento de Alumbrado), de mantenimiento oportuno a luminarias, focos, fotoceldas, contactos y bases del sistema de alumbrado público (art. 9, fracción IV, del Reglamento de Alumbrado); además de brindar atención de reportes y quejas relacionadas con problemas, defectos del servicio y fallas de circuitos y luminarias apagadas (art. 202 Bis, fracción II, del Reglamento General de El Salto, y art.9, fracción II, del Reglamento de Alumbrado).

Como parte del ejercicio de fiscalización del desempeño a la Cuenta Pública 2024 del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco, y con base en la normatividad revisada, se identificaron tres entregables relacionados con el mandato de proveer el servicio de alumbrado público en el municipio, que se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 6. Entregables relacionados con el mandato de provisión del alumbrado público en el municipio de El Salto, Jalisco

Entregable	Fundamento jurídico
1. Suministro del alumbrado público	Artículo 115, fracción III, inciso b), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 79, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículo 94, fracción II, de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; artículo 202 bis, fracción I, IV del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco; artículos 3, y 5, fracciones IV y V del Reglamento para el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de El Salto, Jalisco.
2. Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público	Artículo 115, fracción III, inciso b), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 79, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículo 94, fracción II, de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; artículo 202 bis, fracciones III y IV del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco; artículos 6 y 9 fracción IV, del Reglamento para el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de El Salto, Jalisco.

Entregable	Fundamento jurídico
3. Atención de reportes y quejas del alumbrado público	Artículo 115, fracción III, inciso b), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 79, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículo 94, fracción II, de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; artículo 202 bis, fracción II, del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco; y artículo 9, fracción II, del Reglamento para el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de El Salto, Jalisco.

Fuente: elaboración propia con base en los documentos normativos del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco.

El presente resultado de auditoría contiene los hallazgos que corresponden con los entregables enlistados en la tabla previa. Cada hallazgo cuenta con una estructura que se compone por cuatro partes: el criterio de auditoría, es decir, el mandato legal y las disposiciones normativas que establecen el quehacer del Ayuntamiento de El Salto 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 municipio en la provisión de los mismos entregables; los elementos de soporte del hallazgo, como las tablas de contenido y las narrativas del análisis; y, por último, la recomendación que emite este Órgano Fiscalizador, así como las respuestas ofrecidas por el ente auditado y la valoración final sobre dichas respuestas.

A continuación se presentan los hallazgos y las recomendaciones que en su caso han derivado de cada uno de ellos.

Recomendación 24-DAD-PR-001-707000-A-02

De acuerdo con los artículos 115, fracción III, inciso b), de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM); 79, fracción II, de la *Constitución Política del Estado de Jalisco* (CPEJ); y, 94, fracción II, de la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* (Ley de Administración Municipal); el alumbrado público es un servicio que se debe suministrar a nivel municipal por los Ayuntamientos. Al respecto, los artículos 202 Bis, fracciones I, II, III, y IV, del *Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento General de El Salto); 1, 3, 5 fracciones IV y V, 6; y 9 fracciones I, II y IV, del *Reglamento para el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento de Alumbrado), disponen que la Dirección de Alumbrado Público se encarga de la provisión, el mantenimiento, y la atención de reportes y quejas, del servicio público municipal de alumbrado.

Por otro lado, el artículo 134 de la CPEUM establece que los recursos económicos de los que disponen los municipios deben administrarse con eficacia, eficiencia, economía y transparencia. En ese sentido, la *Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios* (en lo sucesivo Ley de Planeación) dispone en sus artículos 3, fracción I, incisos m) y ñ); y 9, que las dependencias de los gobiernos municipales deben programar y realizar sus actividades en alineación con los objetivos y prioridades previstas en el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza (PMDyG).

De igual manera, el artículo 202 de la *Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley de Hacienda Municipal), establece que el gasto público se basa en el presupuesto de egresos, el cual se debe formular de acuerdo con programas que deben contener objetivos y metas que cuenten con indicadores de desempeño como parámetros de medición.

Con relación a lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral CUARTO de los *Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico* (Lineamientos), emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), los entes públicos deben observar la Metodología de Marco Lógico (MML) a través de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) en la generación, homologación, actualización y publicación de indicadores. Al respecto, el numeral SEXTO de los Lineamientos clasifica los indicadores en dos tipos: estratégicos y de gestión; de acuerdo con las definiciones previstas, los primeros deben medir el grado de cumplimiento de objetivos de las políticas públicas y los programas presupuestarios, mientras que los segundos deben medir el avance sobre la forma en que los bienes y servicios son generados y entregados.

Por su parte, la *Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, elaborada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público*, contempla que los indicadores deben ser herramientas que permitan medir el avance en el logro de los objetivos de la gestión y proporcionar información para monitorear y evaluar los resultados. Además, estos deben estar orientados a medir los aspectos relevantes de los objetivos establecidos en cada nivel de desempeño, así como relacionar variables, ya sean cualitativas o cuantitativas, donde se refleje, por un lado, los objetivos a alcanzar y, por otro lado, el marco de referencia frente al cual se compara el desempeño.

En este sentido, de acuerdo con el artículo 68, fracciones IV y IX, del Reglamento General de El Salto, la Dirección de Planeación y Evaluación es la responsable de coordinar y concentrar información, indicadores y estadísticas generadas por las

dependencias municipales; y con base en la fracción V, también se encarga de evaluar el trabajo de las dependencias.

Por otro lado, en el artículo 200, fracción XII, del Reglamento General de El Salto, se establece que corresponde a la Coordinación General de Servicios Municipales evaluar el desempeño y cumplimiento de las funciones de las dependencias; y de acuerdo con la fracción XV, también se encarga de proponer, implementar así como coordinar medidas y actividades para lograr la eficacia en la operación de los servicios, incluido el alumbrado público. Mientras que de acuerdo con el artículo 202 BIS, fracción XIII, la Dirección de Alumbrado Público se encarga de elaborar los proyectos, presupuestos y programas anuales de trabajo.

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

Aunque durante el periodo 2022 a 2024 se incrementó anualmente en un 1.41% la tasa de luminarias por cada 1000 habitantes, en 13.38% el porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas, y en 6.16% el porcentaje de reportes de alumbrado público atendidos, estos indicadores presentaron disminución entre 2024 y 2023, lo que significa un aumento no sostenido en la eficacia. Por otro lado la capacidad de la entidad fiscalizada para demostrar el desempeño en la provisión del servicio de alumbrado público, fue vulnerada, por una parte porque el marco de resultados sobre el suministro de alumbrado público, el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, y la atención a reportes y quejas del alumbrado, presentó inconsistencia de diseño, dado que su operación matemática no es congruente con el objetivo ni sus variables se relacionan con el indicador y las metas no son coherentes con el sentido de la operación matemática; y por otra parte debido a que los objetivos e indicadores establecidos en los programas operativos y en las matrices de indicadores para resultados, vigentes en el año 2024, no coincidieron entre sí.

Con el propósito de identificar el marco de resultados que durante el ejercicio fiscal 2024 orientó la provisión del servicio del alumbrado público, se analizaron los Programas Operativos Anuales de la Dirección de Alumbrado de los periodos 2023-2024 y 2024-2027, además de las Matrices de Indicadores para Resultados de la Dirección de Alumbrado Público de los periodos enero-agosto y octubre-diciembre del ejercicio fiscal 2024; lo que permitió conocer los objetivos, indicadores, método de cálculo y metas sobre el suministro, el mantenimiento a la infraestructura, y la atención de reportes y quejas del alumbrado público en el municipio de El Salto. Los objetivos e indicadores identificados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 7. Marco de resultados del servicio de alumbrado público en el municipio de El Salto del ejercicio fiscal 2024

Instrumento programático	Suministro del alumbrado público	Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público	Reportes y quejas del alumbrado público
POA 2023-2024	<p>Código S.1.1^a 1. Objetivo: <i>instalación de luminarias led en lugares donde no hay.</i></p> <p>Indicador: <i>Número de luminarias instaladas.</i></p>	<p>Código M.1.1^a 1. Objetivo: <i>sustitución de luminarias vapor de sodio por led.</i></p> <p>Indicador: <i>Número de luminarias sustituidas (Led).</i></p> <p>Código M.1.2^a 2. Objetivo: <i>Mantener iluminadas las plazas públicas.</i></p> <p>Indicador: <i>Cantidad de plazas públicas iluminadas.</i></p>	<p>Código R.1.1^a 1. Objetivo: <i>Atención a reportes ciudadanos.</i> Indicador: <i>Cantidad de reportes ciudadanos atendidos.</i></p>
POA 2024-2027	<p>Código S.2.1^a 1. Objetivo: <i>Iluminar y decorar las diferentes plazas principales de cada delegación por la festividad de navidad.</i></p> <p>Indicador: <i>Cantidad de plazas iluminadas.</i></p> <p>Código S.2.2^a 2. Objetivo: <i>Iluminar la plaza principal con conmemoración al día 2 de noviembre.</i></p> <p>Indicador: <i>Cantidad de plazas iluminadas.</i></p>	<p>Código M.2.1^a 1. Objetivo: <i>Mantener iluminadas las avenidas principales.</i></p> <p>Indicador: <i>Número de luminarias reparadas.</i></p>	<p>Código R.2.1^a 1. Objetivo: <i>Poner la iluminación y bajadas de contacto pendientes para el uso de nuestras fiestas patronales de cabecera.</i></p> <p>Indicador: <i>Atender reportes más urgentes.</i></p>
MIR ene-agos 2024	<p>Código S.3.1^a 1. Objetivo: <i>Instalación de lámparas led.</i></p> <p>Indicador: <i>Total de lámparas Led instaladas.</i></p> <p>Método de cálculo: <i>Número de lámparas led instaladas * 100 / el número de lámparas por instalar.</i></p> <p>Meta: 300</p>	<p>Código M.3.1^a 1. Objetivo: <i>Mejorar el funcionamiento del alumbrado público en diversas colonias del municipio.</i></p> <p>Indicador: <i>Total de mantenimientos realizados a las lámparas de diversas colonias.</i></p> <p>Método de cálculo: <i>Números de mantenimientos al alumbrado *100 / el número de lámparas por atender.</i></p> <p>Meta: 4 000.</p>	<p>ND ^{1/}</p>

Instrumento programático	Suministro del alumbrado público	Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público	Reportes y quejas del alumbrado público
		<p>Código M.3.2^a 2. Objetivo: <i>Mantenimiento de luminarias en delegaciones y espacios públicos.</i></p> <p>Indicador: <i>Mantenimiento de luminarias en delegaciones y espacios públicos.</i></p>	
MIR oct-dic 2024	<p>Código S.4.1^a 1. Objetivo: <i>Instalar lámparas en las calles de El Salto.</i></p> <p>Indicador: <i>Número de reparaciones a las luminarias del municipio.</i></p> <p>Método de cálculo: <i>Número total de reparaciones a las luminarias en el mes que pertenezcan al municipio de El Salto.</i></p> <p>Meta: 200</p>	<p>Código M.4.1^a 1. Objetivo: <i>Mantenimiento a luminarias.</i></p> <p>Indicador: <i>Número de cambios de luminarias realizadas.</i></p> <p>Método de cálculo: <i>Número total de cambios de luminarias en el mes.</i></p> <p>Meta: 250</p>	<p>Código R.4.1^a 1. Objetivo: <i>Reportes atendidos de las luminarias en el municipio.</i></p> <p>Indicador: <i>Número de reportes atendidos.</i></p> <p>Método de cálculo: <i>Número total de reportes atendidos en el mes.</i></p> <p>Meta: 0</p>
Total de objetivos e indicadores	5	6	5

Fuente: elaboración propia con base en los Programas Operativos Anuales de los periodos 2023-2024 y 2024-2027, y las Matrices de Indicadores para Resultados de los periodos enero-agosto, y octubre-diciembre del año 2024; todos de la Dirección de Alumbrado Público del Ayuntamiento de El Salto.

a/ Código de identificación (elaborado por la autoridad fiscalizadora) de los objetivos e indicadores que se muestran en los instrumentos de programación.

1/ ND: Dato no disponible, dado que en el instrumento programático no se identificaron objetivos e indicadores relacionados con el servicio.

Con base en la información que se presenta en la tabla que antecede, en relación con el suministro del alumbrado público se observa que aunque el POA 2023-2024 y la MIR 2024 enero-agosto presentan, un objetivo con su indicador, estos no son los mismos; por otro lado, mientras que el POA 2024-2027 muestra dos objetivos, la MIR 2024 octubre-diciembre presenta uno que es diferente a los anteriores. En cuanto al mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público a pesar de que tanto el POA 2023-2024 como la MIR 2024 enero-agosto contiene dos objetivos e indicadores, estos son distintos entre sí; lo mismo sucede con el POA 2024-2027 y la MIR 2024 octubre-diciembre pero en lugar de dos parejas, es una pareja la que no coincide en ambos instrumentos. Con respecto a los reportes y quejas del alumbrado público a pesar de que el POA 2023-2024 tiene programado un objetivo, la Dirección de Alumbrado no cuenta con objetivo en la

MIR 2024 enero-agosto; y el objetivo que está programado en el POA 2024-2027 es diferente al que contiene la MIR 2024 octubre-diciembre.

Por otra parte, para valorar la pertinencia de los objetivos, indicadores y metas del servicio de alumbrado público que durante el año 2024 fueron establecidos en los Programas Operativos Anuales y en la Matriz de Indicadores para Resultados de la Dirección de Alumbrado Público del Ayuntamiento de El Salto; se aplicó una rúbrica que contiene ocho preguntas cuya respuesta fue dicotómica (1, Sí; o 0, No), el criterio empleado para determinar si el marco de resultados (objetivos, indicadores, método de cálculo y metas) fue consistente, es que cumpliera con todos los aspectos valorados, es decir obtener ocho respuestas afirmativas. La siguiente tabla muestra el resultado de la valoración sobre la consistencia del marco de resultados (objetivos, indicadores, métodos de cálculo y metas) por cada servicio (suministro, mantenimiento a la infraestructura, y reportes y queja del alumbrado público) a través de un código de identificación que se compone de una letra que refiere al servicio (S=suministro de alumbrado público; M= mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público; R= reportes y quejas del alumbrado público), y dos dígitos que corresponden primero a la identificación del instrumento de programación (1 = POA 2023-2024; 2 = POA 2024-2027; 3 = MIR 2024 enero-agosto; 4 = MIR 2024 octubre-diciembre), y después al número consecutivo de la pareja de objetivo e indicador según la cantidad que se muestre en el instrumento de programación.

Tabla 8. Valoración del marco de resultados sobre el servicio de alumbrado público en el municipio de El Salto del ejercicio fiscal 2024

Servicio	Código del objetivo ¹	Objetivo con resultado único y concreto		Indicador claro, que mide desempeño y se relaciona con el objetivo			Método de cálculo, y variables coherentes con el indicador		Meta coherente	Resultado de la valoración ² (porcentaje de consistencia por servicio)
		P1 ^a	P2 ^b	P3 ^c	P4 ^d	P5 ^e	P6 ^f	P7 ^g	P8 ^h	
Suministro del alumbrado público	S.1.1	1	1	1	0	1	0	0	0	19/32 (59.37%)
	S.2.1	0	1	1	0	1	0	0	0	
	S.2.2	1	0	0	0	1	0	0	0	
	S.3.1	1	1	1	0	1	0	1	1	
	S.4.1	1	1	0	0	1	0	0	1	

**DESPACHO DEL
AUDITOR SUPERIOR**

Servicio	Código del objetivo ¹	Objetivo con resultado único y concreto		Indicador claro, que mide desempeño y se relaciona con el objetivo			Método de cálculo, y variables coherentes con el indicador		Meta coherente	Resultado de la valoración ² (porcentaje de consistencia por servicio)
		P1 ^a	P2 ^b	P3 ^c	P4 ^d	P5 ^e	P6 ^f	P7 ^g	P8 ^h	
Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público	M.1.1	1	1	1	0	1	0	0	0	23 / 48 (47.91%)
	M.1.2	1	1	1	0	1	0	0	0	
	M.2.1	1	1	1	0	1	0	0	0	
	M.3.1	1	0	1	0	1	0	0	1	
	M.3.2	1	1	0	0	1	0	0	0	
	M.4.1	1	1	0	0	1	0	0	1	
Reportes y quejas del alumbrado público	R.1.1	1	1	1	0	1	0	0	0	8 / 24 (33.33%)
	R.2.1	0	0	0	0	1	0	0	0	
	R.4.1	1	1	0	0	1	0	0	0	
Resultado de la valoración ³ (porcentaje de consistencia por elemento)		23/28 (82.14 %)		22/42 (52.38 %)			1/ 28 (3.57%)		4/14 (28.57%	

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la rúbrica para valorar la consistencia del marco de resultados aplicada a los Programas Operativos Anuales del periodo 2023-2024 y 2024-2027, y las Matrices de Indicadores para Resultados de los periodos enero-agosto, y octubre-diciembre del año 2024; todos de la Dirección de Alumbrado Público del Ayuntamiento de El Salto.

1/ Código de identificación que se presenta en la tabla 3.

2/ Para cada servicio (suministro, mantenimiento a la infraestructura, y reportes y quejas del alumbrado público), se sumó la cantidad de puntos obtenidos, y se dividió respecto a la cantidad total de puntos a obtener. Entre paréntesis el porcentaje del nivel de consistencia del marco de resultados por servicio.

3/ De cada elemento (objetivo, indicador, método de cálculo, y meta), se sumó la cantidad de puntos obtenidos, y se dividió respecto a la cantidad total de puntos a obtener. Entre paréntesis el porcentaje del nivel de consistencia por elemento

a/¿La redacción del objetivo describe un único resultado?

b/¿La redacción del objetivo expresa un estado deseado concreto?

c/¿En el nombre del indicador se identifica claramente su contribución a la medición de alguna dimensión del desempeño del objetivo al cual está asociado?

d/¿En el nombre del indicador se plantea la relación entre dos o más variables (expresa la unidad de medida)?

e/¿El nombre del indicador es autoexplicativo (no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?

f/¿La operación matemática que plantea el método de cálculo del indicador es congruente con su nombre?

g/¿Las variables del método de cálculo se relacionan de manera específica con los factores relevantes del nombre del indicador?

h/¿La meta es coherente con el sentido (positivo o negativo) de la operación del método de cálculo)?

Como se observa en la tabla que antecede, los servicios de suministro de alumbrado público, mantenimiento a la infraestructura, y atención de reportes y quejas, presentan respectivamente un 59.37%, 47.91% y 33.33% de consistencia en su marco de resultados, debido principalmente a que los objetivos planteados son únicos y concretos, y la mayoría de los indicadores además de claros también se relacionan con el objetivo; pero se observó que los instrumentos de medición diseñados carecen de pertinencia para fungir como métricas válidas que permitan orientar la gestión hacia resultado, ya que ninguno de los indicadores establecidos permiten medir desempeño, además de que ninguna de las operaciones matemáticas que se plantea en los métodos de cálculo es congruente con el objetivo, ni sus variables se relacionan con los indicadores, aunado a que la mayoría de las metas establecidas son incoherentes con el sentido de la operación del método de cálculo.

Adicionalmente, personal del Ayuntamiento informó que a través de un archivo electrónico tipo Excel, la Coordinación General de Servicios Municipales conoce el avance de los indicadores a partir de los reportes emitidos por el área de alumbrado público; y que la evaluación al cumplimiento de objetivos se realiza semestralmente con el objetivo de identificar el cumplimiento de metas y verificar lo reportado a través de la evidencia proporcionada.

Por otro lado, en relación con el suministro del alumbrado público en el municipio de El Salto, el personal del Ayuntamiento informó que la Dirección de Alumbrado Público no realiza acciones de ampliación a la red de alumbrado público y en los últimos años la cantidad de luminarias se ha mantenido sin incremento. En este sentido, aunque el área no genera registros propios sobre la cantidad de luminarias, sí participa en la confirmación sobre la identificación de las luminarias a través del Censo de Alumbrado Público que se realiza en conjunto con la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Ahora bien, con la finalidad de tener una aproximación sobre la eficacia en el suministro del alumbrado público, se diseñó el indicador Tasa de luminarias por cada 1 000 habitantes; como se muestra a continuación.

$$TLH\ 1000\ i = (CLAPi / Habi) * 1\ 000$$

Donde:

TLH 1000 = Tasa de luminarias por cada 1 000 habitantes.

CLAP = Cantidad total de luminarias existentes en el sistema de alumbrado público.

Hab = Cantidad estimada de habitantes del municipio.

i = iésimo año.

De acuerdo con lo que se presenta en la siguiente tabla, se observa que durante el periodo 2022 a 2024, la tasa de luminarias por cada 1 000 habitantes mostró un incremento anual del 1.41%, al pasar de 41.56 luminarias en 2022, a 42.74 en 2024. Es decir, si bien se presenta un incremento en el suministro del alumbrado a los habitantes a partir de la cantidad de luminarias, esto no ocurre con la misma proporción con la que aumenta la población. Por otro lado, también se observó que al comparar la tasa de luminarias por cada 1 000 habitantes del año 2023 (44.55) con la que resultó en el año 2024 (42.74), el último año presenta una disminución, lo que significa que menos población se benefició del servicio, lo cual no resulta eficaz.

Tabla 9. Suministro del alumbrado público del Ayuntamiento de El Salto, durante el periodo 2022 a 2024

Variable	2022	2023	2024	TMVA ^{1/}
Cantidad total de luminarias existentes en el sistema de alumbrado público ^{2/} (CLAP)	10 820	12 099	12 099	5.75%
Población estimada en el municipio de El Salto ^{3/} (Hab)	260 310	271 559	283 030	4.27%
Tasa de luminarias por cada 1 000 habitantes TLH 1000 = (CLAP / Hab) * 1 000	41.56	44.55	42.74	1.41%

Fuente: elaboración propia con información del Censo de Alumbrado Público elaborado por la CFE en conjunto con el Ayuntamiento de El Salto, el Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023, y la reconstrucción y proyecciones de la población de los municipios 1990-2040 del Consejo Nacional de Población (CONAPO)

1/ TMVA: Tasa Media de Variación Anual = $\left[\left(\frac{\text{Dato del año final}}{\text{Dato del año inicial}}\right)^{\frac{1}{t}} - 1\right] * 100$, donde, t = número de años transcurridos entre el valor inicial y el final.

2/ La cantidad de luminarias para el año 2022 se obtuvo del Censo Nacional de Gobierno Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023, y para los años 2023 y 2024, del Censo de Alumbrado Público elaborado por la CFE en conjunto con el Ayuntamiento de El Salto, que corresponden al Centro de Integración de Consumos Toluquilla, Centro de Integración de Consumos Camichines, y la AGENCIA de El Salto.

3/ Reconstrucción y proyecciones de la población de los municipios 1990-2040 del CONAPO para el municipio de El Salto, Jalisco.

Por otra parte, con la finalidad de obtener una aproximación sobre la eficacia del servicio de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público se identificó la cantidad de solicitudes de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público presentadas y de estas la cantidad de servicios realizados, de manera que como se muestra a continuación, se calculó el indicador Porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas.

$$PMR_i = (CMR_i / CM_i) * 100$$

Donde:

PMR = Porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas.

CMR = Cantidad de servicios de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público realizados.

CM = Cantidad de solicitudes de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público presentadas.

i = iésimo.

Los datos y el resultado del indicador planteado para la estimación de eficacia en el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 10. Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público en el municipio de El Salto, durante el periodo 2022 a 2024

Variable	2022	2023	2024	TMVA ¹
Cantidad de servicios de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público realizados ² (CMR)	933	1 008	763	-9.57%
Cantidad de solicitudes de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público presentadas ³ (CM)	1 773	1 424	1 128	-20.24%
Porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas PMR = (CMR/CM)*100	52.62	70.79	67.64	13.38%

Fuente: elaboración propia con base en la información de las bases de datos denominadas *REPORTES ALUMBRADO PÚBLICO 2021-2024* y *REPORTES ATENDIDOS OCT 2024-2027*, las cuales fueron proporcionadas por el Ayuntamiento de El Salto.

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

2/ Corresponde a la cantidad de registros sobre el tipo de reparación u observación, con excepción de aquellos cuya redacción se refiere a actividades no relacionadas con la descripción propia de un servicio de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, como lo son: no se trabajó; apoyo en oficina; limpieza de bodega; decoración, iluminación y colocación relacionada con insumos navideños; iluminación de color al edificio de la presidencia municipal; no hay llaves del cuarto donde están las pastillas; no cabe la grúa; pintar arco; poda de árbol; reflectores para viacrucis; y pertenece a gobierno del estado.

3/ La suma de los registros que contiene la columna denominada código de reporte, a excepción de aquellos cuyo redacción sobre el tipo de reparación u observación se refiere a actividades no relacionadas con la descripción propia de un servicio de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, como lo son: no se trabajó; apoyo en oficina; limpieza de bodega; decoración, iluminación y colocación relacionada con insumos navideños; iluminación de color al edificio de la presidencia municipal; no hay llaves del cuarto donde están las pastillas; no cabe la grúa; pintar arco; poda de árbol; reflectores para viacrucis; y pertenece a gobierno del estado.

Como se observa en la tabla previa, durante el periodo 2022 a 2024, el porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas presentó un incremento anual del 13.38%, esto al pasar de 52.62% de solicitudes de mantenimientos atendidas en el año 2022, a 67.64% en 2024; y aunque esto significa un aumento en la eficacia, también se observa que el porcentaje de solicitudes de mantenimientos atendidas en el año 2024 en comparación con las atendidas en el año 2023 presentaron una disminución al pasar de 70.79 a 67.64.

Por otra parte, con la finalidad de obtener una aproximación sobre la eficacia en la atención de reportes y quejas del alumbrado público en el periodo 2022 a 2024, se identificó de la base de datos de reportes la cantidad de reportes con folio único registrado; y de la base de datos sobre servicios de mantenimiento se identificó la cantidad de códigos únicos registrados y coincidente con los folios de reporte que fueron atendidos, de modo que se calculó el indicador Porcentaje de reportes de alumbrado atendidos, como se muestra a continuación.

$$PRMA_i = (RUCMA_i / RUCM_i) * 100$$

Donde:

PRMA = Porcentaje de reportes de alumbrado atendidos.

RUCMA = Cantidad de reportes con folio único registrado y coincidente con servicio de mantenimiento atendido.

RUCM = Cantidad de reportes con folio único registrado y coincidente con servicios de mantenimiento.

i = iésimo.

Los datos y el resultado del indicador planteado para la estimación de eficacia en la atención de reportes y quejas del alumbrado público, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 11. Atención de reportes de alumbrado público en el municipio de El Salto, durante el periodo 2022 a 2024^a

Variable	2022	2023	2024	TMVA ¹
Cantidad de reportes con folio único registrado y coincidente con servicio de mantenimiento atendido ² (RUCMA)	1 315	2 530	1 351	-1.36%

Variable	2022	2023	2024	TMVA ¹
Cantidad de reportes con folio único registrado y coincidente con el servicio de mantenimiento (RUCM)	3 980	4 115	3 628	-4.52%
Porcentaje de reportes de alumbrado atendidos PRSM= (RUCMA / RUCM) * 100	33.04	61.48	37.24	6.16%

Fuente: elaboración propia con base en la información de las bases de datos denominadas *REPORTES ALUMBRADO PÚBLICO 2021-2024*, *REPORTES ATENDIDOS OCT 2024-2027*, y *REPORTES POR MES OCT 2021-2024* que fueron proporcionadas por el ente auditado.

a/ Únicamente se consideran los meses de enero a septiembre de cada año, dado que solo en este periodo se cuentan con reportes con folio único registrado y coincidente con el servicio de mantenimiento para los tres años.

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

2/ Corresponde con la cantidad de folios únicos registrados y coincidentes entre las bases de datos de reportes y de mantenimiento, que además presentaron servicio realizado respecto del alumbrado público (se excluyeron aquellos relacionados con: no se trabajó; apoyo en oficina; limpieza de bodega; decoración, iluminación y colocación relacionada con insumos navideños; iluminación de color al edificio de la presidencia municipal; no hay llaves del cuarto donde están las pastillas; no cabe la grúa; pintar arco; poda de árbol; reflectores para viacrucis; y pertenece a gobierno del estado).

Como se observa en la tabla previa, durante el periodo 2022 a 2024 el porcentaje de reportes de alumbrado atendidos presentó incremento anual del 6.16%, esto al pasar de un 33.04% de reportes atendidos en el año 2022 a 37.24% de reportes en el año 2024, lo que significa un aumento no sostenido en la eficacia. En ese sentido, se observa que el porcentaje de reportes atendidos en el año 2024 en comparación con el año 2023 presentó una disminución, ya que mientras que en el año 2023 se atendió un 61.48%, en el ejercicio fiscal 2024 el porcentaje de atención fue de 37.24%; y por otro lado, los porcentajes de atención de reportes que se muestran en los años 2022 y 2024 fueron menores en comparación con el de la anualidad 2023, cuyo porcentaje casi duplica a los anteriores.

Con base en el presente hallazgo, se recomendó al Ayuntamiento de El Salto, específicamente a la Dirección de Planeación y Evaluación, la Coordinación General de Servicios Municipales, la Dirección de Alumbrado, y las áreas que corresponda, que se reformule con base en los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la metodología del Marco Lógico emitido por el CONAC, el marco de resultados sobre la provisión del alumbrado público (el suministro, el mantenimiento a la infraestructura, y la atención a

reportes y quejas), de tal forma que sea consistente para realizar el seguimiento de los entregables y evaluar su desempeño. Contar con objetivos, indicadores y metas consistentes permitiría al Ayuntamiento de El Salto, orientar su gestión hacia resultados, y cumplir con lo dispuesto por los artículos 134 de la CPEUM sobre administrar con eficacia los recursos económicos con los que disponga; 202 de la Ley de Hacienda Municipal del Estado Jalisco, y 79 segundo párrafo de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, en relación con formular el presupuesto de egresos con base en programas y metas que parten de indicadores de desempeño; y 68, fracciones IV y IX, 200 fracción XII, y 202 BIS, fracción XIII, del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco, en el sentido de coordinar y concentrar indicadores, evaluar el desempeño, y elaborar el proyecto de presupuesto y los programas anuales de trabajo.

Como respuesta, la entidad fiscalizada presentó una aclaración, una justificación, y una medida de atención. La aclaración ofrecida por la entidad fiscalizada presentó dos argumentos. En uno manifestó que *“Los Programas Operativos Anuales carecen de vigencia, ya que dejaron de originarse a partir de la reforma a la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios, en esta reforma los Programas Operativos Anuales fueron sustituidos por las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), el 14 de diciembre de 2013, esto se establece en el artículo 3, inciso k, de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios”.* En ese sentido, se identificó que la entidad fiscalizada presenta esta aclaración con respecto a un procedimiento¹ aplicado para determinar en qué medida los instrumentos programáticos con que cuenta el Ayuntamiento permitieron conocer el desempeño sobre el suministro, mantenimiento a la infraestructura, y la atención a reportes y quejas del alumbrado público. Al respecto, sostiene su argumento con base en la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios, en cuanto a que los instrumentos denominados Programas Operativos Anuales carecieron de vigencia desde 2013. Sin embargo, por una parte la misma entidad fiscalizada remitió a este Órgano Técnico los programas operativos anuales de la Dirección de Alumbrado Público como respuesta a la solicitud de información sobre los documentos que contengan los programas o planes operativos vigentes en la anualidad 2024; y por otra parte, el argumento vertido no desestima los elementos

¹ Se revisaron los Programas Operativos Anuales de la Dirección de Alumbrado Público para el año 2024 (POA 2023-2024 y POA 2024-2027), y las Matrices de Indicadores para Resultados 2024 de la Dirección de Alumbrado Público (periodo enero-agosto, y periodo octubre-diciembre); para identificar objetivos, indicadores, métodos de cálculo y metas relacionados con: a) el suministro del alumbrado público, b) el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, y c) la atención de reportes y quejas del alumbrado público. El propósito fue determinar en qué medida la información permitió conocer el desempeño con la que se proveyó cada servicio.

(inconsistencias) que fueron detectados como hallazgo que sustenta la recomendación emitida, dado que el uso de los programas operativos permitió identificar el marco de resultados (objetivos, indicadores y metas) y analizar su consistencia; por lo tanto, no se acredita la existencia de algún error, imprecisión o carencia de vigencia del hallazgo que sustenta la recomendación.

El segundo argumento planteado por el ente fiscalizado, refiere a que *“La inconsistencia identificada en el periodo 2024 obedece a que los procesos de integración, validación y sistematización de la información fueron realizados con anterioridad. Nuestro cargo comenzó el último trimestre del año; es decir, el 1 de octubre de 2024, siendo así que, no hubo una participación directa en la información emitida donde la información es imprecisa”*. Al respecto, aunque este argumento se relaciona con el hallazgo, en lugar de aclararlo o hacer ver algún error, imprecisión o carencia de vigencia, lo que puntualiza es por una parte, la aceptación de la inconsistencia en el marco de resultados del servicio de alumbrado público detectada por este Órgano Técnico; y por otra parte, la afirmación de que la imprecisión en la elaboración del marco de resultados, corresponde a la anterior administración del gobierno municipal. Así pues, el hallazgo sigue dotado de elementos suficientes para sostener la recomendación emitida.

En cuanto a la evidencia que aportó la entidad fiscalizada relacionada con el primer argumento, se reconoce como válida, dado que las leyes citadas *“Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios”* y *“Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios”*, son públicas y aplicables durante su vigencia; sin embargo, estas no contribuyeron a aclarar algún aspecto del hallazgo. Y en cuanto a la evidencia vinculada con el segundo argumento, a pesar de que la entidad fiscalizada mencionó que *“Sólo se cuenta con evidencia de la información completa a partir de 1 de octubre de 2024 a la fecha”* el Ayuntamiento de El Salto, no remitió nueva documentación de tal forma que no resultó aplicable revisar y analizar nuevos datos para revalorar el resultado del hallazgo; en consecuencia, los documentos provistos por la entidad fiscalizada y aplicables bajo la característica de documentos vigentes durante la anualidad 2024, resultaron válidos para su análisis y origen del hallazgo que da soporte a la recomendación.

Así pues, luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de El Salto, Jalisco al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que los **argumentos y los datos** ofrecidos por la entidad fiscalizada **no aclaran** el aspecto relacionado con la inconsistencia de diseño del marco de resultados del suministro del alumbrado público, el

mantenimiento a su infraestructura del alumbrado público, y la atención a reportes y quejas del alumbrado público

Por otra parte, en cuanto al argumento justificativo, la entidad fiscalizada sostuvo que *“Se cuenta con argumentos y evidencia para señalar que la implementación inmediata de la recomendación presenta limitaciones de carácter organizacional, administrativo y temporal, debido a que los procesos, instrumentos y registros observados corresponden a partir del día 1 de octubre de 2024 y fueron generados con anterioridad a la incorporación del personal responsable”*; sin embargo, este argumento que pretende acreditar limitaciones para adoptar a la recomendación, no justifica la inaplicabilidad o imposibilidad de emprender acciones orientadas a atenderla. La afirmación de que la implementación de la recomendación presenta restricciones organizacionales, administrativas y temporales, basada en que los registros observados del 1 de octubre de 2024 fueron generados con anterioridad, y por personal de la administración anterior, no justifica la inaplicabilidad de la recomendación, dado que no expresa una limitación administrativa ni temporal; e igualmente resulta irrelevante la responsabilidad sobre el personal que haya integrado o coordinado la integración del marco de resultados.

A pesar de que la entidad fiscalizada mencionó que *“Solo se cuenta con evidencia a partir del 1 de octubre del 2024”*, por un lado, a este Órgano Técnico no le fue remitida nueva documentación al respecto; y por otro lado, aunque lo citado corresponde al ente auditado, esto no invalida, ni justifica la inaplicabilidad o impedimento técnico, organizacional, o de otra índole para atender la recomendación.

Al respecto de la revisión y análisis a la respuesta planteada como justificación por la entidad fiscalizada, se determinó que **no explica** la inaplicabilidad de la **Recomendación 24-DAD-PR-001-707000-A-02**.

Adicionalmente, como medidas de atención la entidad fiscalizada planteó dos actividades. Una a cargo de la Jefatura de Gabinete, y de la Dirección de Planeación y Evaluación, la cual refiere a que *“Se realizarán evaluaciones semestrales a todas las Matrices de Indicadores para Resultados, de todas las unidades administrativas pertenecientes al gobierno municipal de El Salto”*. Al respecto, esta actividad por sí sola, no presenta congruencia con la recomendación de reformular el marco de resultados sobre la provisión del alumbrado público de modo que sea consistente para el seguimiento y evaluación de desempeño en el suministro del alumbrado público, el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, y la atención a reportes y quejas del alumbrado público; lo anterior debido a que si bien por una parte la actividad de

evaluar la Matriz de Indicadores para Resultados permite detectar inconsistencias en su diseño, y que al aplicarse a cada unidad administrativa del gobierno municipal contempla al área encargada del servicio público de alumbrado, también es cierto que esta acción no atiende la recomendación ya que una vez detectado el error (a través de la evaluación) este se debe corregir a través de una estructura adecuada, acción que no está incluida como actividad y que la recomendación sí contiene al enunciar *la construcción y diseño de indicadores de desempeño bajo la metodología del Marco lógico emitido por el CONAC*. La falta de acción sobre el diseño o reelaboración, que para el caso de la recomendación es la *“reformulación”*, no fue incluida en la actividad propuesta, lo que origina que la actividad no cuente con elementos suficientes y precisos para atender los aspectos de la recomendación.

Por otra parte, la entidad fiscalizada espera como resultado de la actividad planteada *“Obtener indicadores y metas aún más consistentes y que la continúa evaluación sirva para la retroalimentación de las MIR adecuándose a los diversos cambios que se puedan presentar”*, este resultado muestra un acercamiento a los aspectos de la recomendación en relación con su pretensión de conseguir indicadores y metas consistentes, aunque la consistencia pretendida es limitada, al restringirse a indicadores y metas, y no al marco de resultados de forma integral, que entre otros elementos también cuenta con objetivos, los cuales no fueron incluidos.

La segunda actividad que la entidad fiscalizada plantea a cargo de la Coordinación General de Servicios Públicos, y el área de Alumbrado Público es la de *“Constantemente actualizaciones, capacitaciones, mayor control de acuerdo con la organización, entre ellas tener la documentación completa sin sesgos y durante los procesos de mantenimiento y atención a los reportes de alumbrado público, tanto a la instalación y reparación de luminarias, limpieza en conexiones del sistema de alumbrado y supervisión del personal”*, en este sentido, aunque las acciones de actualizar y capacitar contribuyen a renovar y mejorar el conocimiento, se omite concretar de forma particular los aspectos a tratar en la capacitación y actualización, como pudiera ser la aplicación de la Metodología del Marco Lógico como herramienta de planeación estratégica, misma que fue recomendada para la elaboración y diseño del marco de resultados; por otro lado, el resultado que la entidad fiscalizada espera con la implementación de la medida propuesta es *“Para darle mayor consistencia entre objetivos, indicadores y metas del servicio de alumbrado público”*, lo cual se acerca al elemento de consistencia planteada en la recomendación, por lo tanto, se infiere más no se asegura que la actualización y capacitación se relacionan con la elaboración del marco de resultados consistente sobre la provisión del servicio de alumbrado público (el suministro, el mantenimiento a la infraestructura, y la atención a reportes y

quejas). Conveniente es mencionar, que esta entidad fiscalizadora no ignora lo citado por la entidad auditada en cuanto al resto de los elementos que integran la actividad (mayor control en la organización, entre ellas documentación completa sin sesgos y durante los procesos), los cuales por sus características se observa están relacionadas con otras recomendaciones, por lo tanto serán valoradas en el apartado que corresponda.

Así pues, ante la falta de precisión de las actividades, pero la marcada intención de que el logro de sus actividades den cumplimiento a la recomendación, durante la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico se verificará que la entidad fiscalizada presente un marco de resultados sobre la provisión del alumbrado público elaborado y diseñado mediante la metodología del marco lógico prevista por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), de tal forma que sean consistentes para realizar el seguimiento de los entregables y evaluar su desempeño.

Por otro lado, para realizar la primer actividad, la entidad fiscalizada fijó como inicio *“Enero 2026”* y conclusión en *“Septiembre 2027”*; al respecto se considera que el plazo es razonable dado que las evaluaciones que se pretenden realizar serán semestrales, lo que implica que por lo menos durante dos años estarán en constante identificación y detección de posibles errores y sus correspondientes ajustes. Y para la segunda actividad, no fijó un plazo, solo estableció los días y horarios laborables, que son de *“lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.”*.

Además, la entidad fiscalizada definió para cada actividad distintos medios de verificación para demostrar su cumplimiento. Con respecto a realizar evaluaciones semestrales a las Matrices de Indicadores para Resultados la evidencia que plantea consiste, en *“Semestralmente se evaluará el desempeño de cada unidad administrativa por medio de avance de sus indicadores, metas y objetivos, y que coincidan las evidencias con los resultados, contenidos en las MIR y en sus informes de actividades”*, en este sentido, la propuesta documental revela un resultado sobre desempeño y no sobre el diseño del instrumento conocido como Matriz de Indicadores para Resultados. Con respecto a la evidencia propuesta para corroborar el cumplimiento de la segunda actividad que en unión con el resultado esperado corresponde a constantes actualizaciones y capacitaciones para la consistencia de objetivos, indicadores y metas, la entidad fiscalizada propone *“Reporte de actividades”*, *“Medición de indicador de resultados”*, y *“Reporte fotográfico”*, documentos considerados imprecisos, dado que no cuentan con elementos vinculados de forma particular con la actividad planteada, es decir, no se sabe si el reporte de actividades corresponde a las capacitaciones y actualizaciones, o a la medición del indicador, o sí el reporte fotográfico sea parte de los ejercicios de capacitación sobre la elaboración de indicadores para el

marco de resultados. Así pues, en la etapa de seguimiento que lleve a cabo este Órgano Técnico, se verificará que los medios de prueba demuestren relación directa en el cumplimiento de cada una de las actividades que fueron programadas.

Así pues, luego de revisar y analizar la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, se determinó que la **medida de atención se orienta en el mismo sentido** que la **Recomendación 24-DAD-PR-001-707000-A-02**.

Recomendación 24-DAD-PR-002-707000-A-02

De acuerdo con los artículos 115, fracción III, inciso b), de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM); 79, fracción II, de la *Constitución Política del Estado de Jalisco* (CPEJ); y, 94, fracción II, de la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* (Ley de Administración Municipal); el alumbrado público es un servicio que se debe suministrar a nivel municipal por los Ayuntamientos. Al respecto, los artículos 202 Bis, fracciones I, II, III, y IV, del *Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento General de El Salto); 1, 3, 5, fracciones IV, y V, 6; y, 9, fracciones I, II, y IV, del *Reglamento para el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento de Alumbrado), disponen que la Dirección de Alumbrado Público se encarga de la provisión, el mantenimiento, y la atención de reportes y quejas, del servicio público municipal de alumbrado.

Por otra parte, el artículo 134 de la CPEUM establece que los recursos económicos de los que disponen los municipios deben administrarse con eficacia, eficiencia, economía y transparencia. Adicionalmente, en los artículos 115, fracción II, segundo párrafo de la CPEUM; 77, fracción II, inciso b), de la CPEJ; y, 37, fracción II, de la Ley de Administración Municipal, se establece la responsabilidad de los Ayuntamientos de aprobar y aplicar disposiciones administrativas que organicen la administración pública municipal, regulen los procedimientos, las funciones y los servicios públicos que son de su competencia.

En este sentido, con base en el artículo 200, fracción XV, del Reglamento General de El Salto, corresponde a la Coordinación General de Servicios Municipales proponer, implementar, así como coordinar medidas y actividades para lograr la eficiencia en la operación de los servicios, incluido el alumbrado público; y de acuerdo con la fracción X, dicha Coordinación en conjunto con la dependencia competente tiene la responsabilidad de cumplir con eficiencia los programas anuales de mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora a la infraestructura del municipio. Y de acuerdo con el artículo 219, fracción V, es la Jefatura de

Atención Ciudadana quien propone mejoras que incrementen la eficiencia en la atención de peticiones y quejas presentadas al Ayuntamiento.

Por otra parte, el artículo 5, fracción I, del Reglamento de Alumbrado dispone que corresponde a la Dirección de Alumbrado Público contar con un sistema de iluminación eficiente a través de un menor consumo de energía eléctrica; y con base en el artículo 9 fracción IV, también debe realizar acciones de reparación que permitan mantener en operación el sistema de alumbrado público.

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

Se determinó que aunque los procesos de suministro del alumbrado público, mantenimiento a su infraestructura, y atención a reportes y quejas relacionadas con este servicio cuentan con actividades claras, estas no se presentan en orden secuencial, carecen de nodos de decisión necesarios para describir alternativas y retornos, no definen actores responsables, ni incluyen tiempo de inicio, conclusión y duración de las actividades, además de que no cuentan con diagrama de flujo u otro recurso gráfico del procedimiento. Lo anterior incidió en la eficiencia con la que se proveen los servicios en mención, ya que durante el periodo 2022 a 2024 el promedio de kWh de energía eléctrica consumida por luminaria presentó un incremento anual del 3.23%, además de que el promedio de servicios de mantenimiento realizados por día trabajado presentó una disminución anual del 12.83%, y aunque el promedio de reportes del alumbrado público atendidos mensualmente por persona se incrementó 15.57% cada año, este promedio presentó disminución entre 2024 y 2023, es decir, que el aumento no fue sostenido; lo ya dicho revela ineficiencia en la provisión del servicio de alumbrado público.

El Ayuntamiento de El Salto remitió cuatro documentos relacionados con la operación del servicio de alumbrado público en el municipio, tres corresponden a manuales de organización y uno a procedimientos. Al respecto, el organigrama previsto en el *Manual de Organización de la Coordinación General de Servicios Municipales* incluye el puesto de Director de Alumbrado Público, y presenta como funciones de la coordinación el atender, contestar y dar seguimiento a las solicitudes del público en general.

En cuanto al *Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos*, se enuncian como atribuciones de la Dirección General de Servicios Públicos, programar, dirigir, supervisar y controlar el servicio de alumbrado público; y en su organigrama incluye a la Dirección de Alumbrado Público como parte de su

estructura. Por otro lado, de acuerdo con el catálogo de puestos, al *auxiliar administrativo* le corresponde recibir, capturar y turnar reportes; y a la *Subdirección de Alumbrado Público* proporcionar un servicio de alumbrado público de calidad a través de tecnología de última generación, así como renovar las luminarias y mantenerlas en óptimas condiciones.

Por su parte, el *Manual de Organización de la Dirección de Alumbrado Público* presenta en el organigrama de la Dirección de Alumbrado Público los puestos de Director, Auxiliar Administrativo, Electricista, y Ayudante de Electricista. En relación con el servicio de alumbrado público, refiere como actividades la correcta iluminación de todo el municipio, atender las necesidades de ampliaciones de luminarias, y mantener las instalaciones eléctricas de alumbrado. Por lo que refiere a la atención a reportes presenta como actividades recibir reportes ciudadanos por fallas en las luminarias registrar, valorar la urgencia, diagnosticar la reparación, contestar, capturar en base datos, y reportar mensualmente.

Por último, en el *Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos* las atribuciones sobre la programación, dirección, supervisión y control del servicio de alumbrado público se encuentran a cargo de la Dirección de Servicios Públicos Municipales; y de acuerdo con el apartado denominado *Procedimientos*, al puesto de Director, como de Secretaria, les corresponden las actividades de recibir, valorar, y atender los reportes.

A partir de la información que presentan los manuales de organización de la Coordinación General de Servicios Municipales, de la Dirección de Servicios Públicos, y de la Dirección de Alumbrado Público; y el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, se valoró la suficiencia del marco operativo del suministro del alumbrado público, el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, y la atención de reportes y quejas del alumbrado público, a través de la aplicación de una rúbrica que contiene siete preguntas. Las respuestas a los reactivos son dicotómicas (1, Sí; o 0, No), y se considera que el marco operativo es suficiente cuando se obtienen respuestas afirmativas en todas las preguntas. En la siguiente tabla se presenta el resultado de valoración.

Tabla 12. Valoración sobre la suficiencia del marco operativo del servicio (suministro, mantenimiento a la infraestructura, y atención a reportes y quejas) del alumbrado público en el municipio de El Salto, durante el año 2024

Pregunta	Suministro del alumbrado público ^{1/}	Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público ^{1/}	Reportes del alumbrado público ^{1/}
1. ¿Las unidades administrativas previstas en el manual son coherentes con las áreas encargadas de proveer el servicio que se encuentran autorizadas en el reglamento?	Sí	Sí	Sí
2. ¿Las actividades principales previstas en el manual para el área responsable de proveer el servicio se presentan con claridad?	Sí	Sí	Sí
3. ¿En el manual se definen claramente los actores responsables de llevar a cabo todas las actividades para la provisión del servicio?	No	No	Sí
4. ¿Las actividades sobre la provisión del servicio que están enunciadas en el manual se presentan en orden secuencial?	No	No	Sí
5. ¿Las actividades sobre la provisión del servicio que están descritas en el manual prevén una duración estimada?	No	No	No

Pregunta	Suministro del alumbrado público ^{1/}	Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público ^{1/}	Reportes del alumbrado público ^{1/}
6. ¿El procedimiento sobre la provisión del servicio que está descrito en el manual requiere nodos de decisión y estos presentan con claridad sus alternativas y retornos?	No	No	No
7. ¿El procedimiento sobre la provisión del servicio que se menciona en el manual contiene diagrama de flujo u otro recurso gráfico?	No	No	No
Resultado sobre la suficiencia del marco operativo ^{2/}	No	No	No

Fuente: elaboración propia con base en la evaluación de suficiencia realizada sobre el marco operativo previsto en los manuales de organización de la Coordinación de Servicios Municipales, de la Dirección de Servicios Público, y de la Dirección de Alumbrado Público; y del Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, vigentes en el año 2024; y realizada a partir de los criterios referidos en la Guía Administrativa y Diversas Disposiciones Complementarias en Materia de Control Interno para la Administración Pública del Estado de Jalisco, la Guía para la Integración del Manual de Organización y Procedimientos de las Dependencias y Organismos Paraestatales.

1/ La respuesta afirmativa a la pregunta se obtiene cuando en cualquiera de los manuales de organización ya sea de la Coordinación de Servicios Municipales, de la Dirección de Servicios Público, y de la Dirección de Alumbrado Público; o en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, vigentes en el año 2024 se realizó la identificación que refiere la pregunta.

2/ Se considera que el marco operativo es suficiente, cuando se obtiene respuesta afirmativa a las siete preguntas.

De acuerdo con los resultados sobre la valoración que se muestran en la tabla anterior, ninguno de los servicios (suministro, mantenimiento a la infraestructura, y atención a reportes y quejas) sobre la provisión del alumbrado público cuenta con un marco operativo suficiente para orientar su operación. En este sentido, las unidades administrativas² son coherentes con las establecidas en el Reglamento

² Coordinación General de Servicios Municipales y Dirección de Alumbrado

General del Municipio de El Salto, Jalisco; y aunque, las actividades³ principales relacionadas con el suministro, el mantenimiento, y la atención de reportes y quejas, son claras, no se define quienes son los actores responsables de realizarlas, tampoco prevén duración estimada ni procedimiento que muestre un diagrama de flujo u otro recurso gráfico. Además, en cuanto a la presentación de las actividades en orden secuencial, solo las que corresponden a la atención de quejas y reportes cumplen con este atributo. Adicionalmente, el personal involucrado en la provisión del alumbrado público, informó que para la operación de las actividades no utiliza ninguno de los manuales de organización ni de procedimientos remitidos por el Ayuntamiento.

Por otra parte, con la finalidad de tener una aproximación sobre la eficiencia en el suministro del alumbrado público en el municipio de El Salto, a través de la base de datos que el Ayuntamiento de El Salto proporcionó sobre el consumo de energía eléctrica de kWh del alumbrado público en el municipio durante los años 2022, 2023 y 2024, se identificó la cantidad de consumo de energía eléctrica en kilovatio por hora (kWh) del alumbrado público, y mediante el Censo de Alumbrado Público del municipio de El Salto de los años 2023 y 2024, y el Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se conoció la cantidad de luminarias existentes en el sistema de alumbrado público durante el periodo 2022-2024; de manera que como se muestra a continuación, se calculó el indicador Promedio de kWh de energía eléctrica consumida por luminaria.

$$P_{kWhLAPi} = C_{kWhi} / CLAPi$$

Donde:

P_{kWhLAP} = Promedio de kWh de energía eléctrica consumida por luminaria.

C_{kWh} = Cantidad de energía eléctrica consumida por el alumbrado público en kWh.

$CLAP$ = Cantidad total de luminarias existentes en el sistema de alumbrado público.

i = iésimo periodo o año.

Los datos y el resultado del indicador planteado para la estimación de eficiencia en el suministro del alumbrado público, se presenta en la siguiente tabla.

³ Suministro: proporcionar el servicio de calidad mediante tecnología de última generación; correcta iluminación; y la ampliación de luminarias. Mantenimiento: mantener en óptimas condiciones las luminarias, y las instalaciones eléctricas. Atención de reportes: recepción; captura; turno; seguimiento; y la contestación.

Tabla 13. Consumo de energía eléctrica en kWh del alumbrado público en el municipio de El Salto, durante el periodo 2022 a 2024

Variable	2022	2023	2024	TMVA ¹
Cantidad de energía eléctrica consumida por el alumbrado público en kWh ² (CkWh)	4 271 199	4 719 837	5 089 429	9.16%
Cantidad total de luminarias existentes en el sistema de alumbrado público ³ (CLAP)	10 820	12 099	12 099	5.75%
Promedio de kWh de energía eléctrica consumida por luminaria PCKWhLAP = CkWh / CLAP	394.75	390.10	420.64	3.23%

Fuente: elaboración propia a partir de la información de la base de datos denominada ALUMBRADO PÚBLICO 2022a2024 que proporcionó el Ayuntamiento de El Salto, al Censo de Alumbrado Público elaborado por la CFE en conjunto con el Ayuntamiento de El Salto, y al Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023.

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

2/ Consumo de energía eléctrica en kWh del alumbrado público en el municipio de El Salto que se muestra en la base de datos proporcionada por el Ayuntamiento de El Salto, denominada ALUMBRADO PÚBLICO 2022a2024.

3/ La cantidad de luminarias para el año 2022 se obtuvo del Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023, y para los años 2023 y 2024, del Censo de Alumbrado Público elaborado por la CFE en conjunto con el Ayuntamiento de El Salto, que corresponden al Centro de Integración de Consumos Toluquilla, Centro de Integración de Consumos Camichines, y la AGENCIA de El Salto.

Como se observa en la tabla previa, durante el periodo de 2022 a 2024 el promedio en kWh de energía eléctrica consumida por cada luminaria presentó un incremento promedio anual del 3.23%; es decir, mientras que en el año 2022 el promedio de consumo por luminaria fue de 394.75 kWh, durante la anualidad 2024 se elevó a 420.64 kWh. Adicionalmente, se identificó que a pesar de que en las anualidades 2023 y 2024 la cantidad de luminarias fue la misma (12 099), el promedio en kWh de energía eléctrica consumida por luminaria se incrementó, dado que en el 2023 el consumo fue de 390.10 Kwh mientras que durante el año 2024 alcanzó los 420.64 kWh. Lo anterior sugiere ineficiencia en el consumo de energía eléctrica del alumbrado público.

Por otra parte, con la finalidad de obtener una aproximación sobre la eficiencia en el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público se identificó la cantidad de servicios de mantenimiento realizados, y la cantidad de días en los que se realizaron los servicios de mantenimiento; de modo que como se muestra

a continuación, se calculó el indicador Promedio de servicios de mantenimiento atendidos por día del año trabajado.

$$PSMRDi = CMRi / DTi$$

Donde:

PSMRD = Promedio de servicios de mantenimiento atendidos por día del año trabajado.

CMR = Cantidad de servicios de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público realizados.

DT = Cantidad de días en los que se realizaron los servicios de mantenimiento.

i = iésimo.

Los datos y el resultado del indicador planteado para la estimación de eficiencia en el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 14. Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público en el municipio de El Salto, durante el periodo 2022 a 2024

Variable	2022	2023	2024	TMVA ¹
Cantidad de servicios de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público realizados ² (CMR)	933	1 008	763	-9.57%
Cantidad de días en los que se realizaron los servicios de mantenimiento ³ (DT)	223	246	240	3.74%
Promedio de servicios de mantenimiento atendidos por día del año trabajado PSMRD = CMR / DT	4.18	4.10	3.18	-12.83%

Fuente. elaboración propia de acuerdo con la información sobre los servicios de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público que contienen las bases de datos denominadas *REPORTES ALUMBRADO PÚBLICO 2021-2024* y *REPORTES ATENDIDOS OCT 2024-2027* las cuales fueron proporcionadas por el ente auditado.

1/ TMVA: Tasa Media de Variación Anual = $(((\text{Dato del año final} / \text{Dato del año inicial})^{(1/t)} - 1) * 100)$, donde, t = número de años transcurridos entre el valor inicial y el final.

2/ Corresponde a la cantidad de registros sobre el tipo de reparación u observación, con excepción de aquellos cuya redacción se refiere a actividades no relacionadas con la descripción propia de un servicio de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, como lo son: no se trabajó, apoyo en oficina, limpieza de bodega; decoración, iluminación y colocación relacionada con insumos navideños; iluminación de color al edificio de la presidencia municipal, no hay llaves del cuarto donde están las pastillas, no cabe la grúa, pintar arco, poda de árbol, reflectores para viacrucis, pertenece a gobierno del estado.

3/ La cantidad de fechas únicas de registros sobre el tipo de reparación u observación, con excepción de aquellos cuya redacción se refiere a actividades no relacionadas con la descripción

propia de un servicio de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, como lo son: no se trabajó, apoyo en oficina, limpieza de bodega; decoración, iluminación y colocación relacionada con insumos navideños; iluminación de color al edificio de la presidencia municipal, no hay llaves del cuarto donde están las pastillas, no cabe la grúa, pintar arco, poda de árbol, reflectores para viacrucis, pertenece a gobierno del estado.

Como se observa en la tabla previa, durante el periodo 2022 a 2024 el promedio de servicios de mantenimiento atendidos por día del año trabajado presentó una disminución anual de 12.83%. Esto es, mientras que en el año 2022 se realizó en promedio 4.18 servicios por día, durante la anualidad 2023 el promedio fue de 4.10 servicios, y en el año 2024 por cada día trabajado se realizaron en promedio 3.18 servicios; lo anterior significa una constante disminución en la eficiencia diaria de los servicios de mantenimiento efectuados.

Por otra parte, con la finalidad de obtener una aproximación sobre la eficiencia en la atención de reportes y quejas del alumbrado público, a partir de la base de datos sobre los reportes solicitados se identificó la cantidad de personas que atienden los reportes; y a través de la base de datos sobre el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público se conoció la cantidad de reportes (con folio) atendidos en los primeros nueve meses de cada año⁴; de modo que se calculó el indicador Promedio de reportes de alumbrado público atendidos al mes por persona, como se muestra a continuación.

$$PRAPMi = (RUCMAi / PARi) / 9$$

Donde:

PRAPM = Promedio de reportes de alumbrado público atendidos al mes por persona.

RUCMA = Cantidad de reportes con folio único registrado y coincidente con servicio de mantenimiento atendido en los meses de enero a septiembre.

PAR = Cantidad de personas que atendieron los reportes del alumbrado público.

i = iésimo.

9 = Cantidad de meses de enero a septiembre

Los datos y el resultado del indicador planteado para la estimación de eficiencia en la atención de reportes y quejas del alumbrado público, se presenta en la siguiente tabla.

⁴ Únicamente se consideraron los meses de enero a septiembre de cada año, dado que solo en este periodo se cuenta con reportes con folio único registrado y coincidente con el servicio de mantenimiento para los tres años.

Tabla 15. Promedio de reportes del alumbrado público en el municipio de El Salto durante el periodo 2022 a 2024, atendidos por persona por mes¹

Variable	2022	2023	2024	TMVA ²
Cantidad de reportes con folio único registrado y coincidente con servicio de mantenimiento atendido en los meses de enero a septiembre ³ (RUCMA)	1 315	2 530	1 351	-1.36%
Cantidad de personas que atendieron los reportes del alumbrado público ⁴ (PAR)	13	12	10	-8.71%
Promedio de reportes de alumbrado público atendidos al mes por persona PRAPM = (RUCMA / PAR) / 9	11.23	23.43	15.01	15.57%

Fuente. elaboración propia de acuerdo con la información sobre los servicios de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público que contienen las bases de datos denominadas *REPORTES ALUMBRADO PÚBLICO 2021-2024*, *REPORTES ATENDIDOS OCT 2024-2027*, y *REPORTES POR MES OCT 2021-2024*, las cuales fueron proporcionadas por el ente auditado.

1/ Únicamente se consideran los meses de enero a septiembre de cada año, dado que solo en este periodo se cuenta con reportes con folio único registrado y coincidente con el servicio de mantenimiento para los tres años.

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

3/ Corresponde con la cantidad de folios únicos registrados y coincidentes entre las bases de datos de reporte y de mantenimiento, que además presentaron servicio realizado respecto del alumbrado público (se excluyeron aquellos relacionados con: no se trabajó; apoyo en oficina; limpieza de bodega; decoración, iluminación y colocación relacionada con insumos navideños; iluminación de color al edificio de la presidencia municipal; no hay llaves del cuarto donde están las pastillas; no cabe la grúa; pintar arco; poda de árbol; reflectores para viacrucis; y pertenece a gobierno del estado).

4/ Corresponde a la cantidad de personas que en cada anualidad del periodo 2022 a 2024 se encuentran registradas en la base de datos denominada *REPORTES POR MES OCT 2021-2024*.

Como se observa en la tabla previa, durante el periodo 2022 a 2024 el promedio de reportes de alumbrado público atendidos al mes por persona presentó un incremento anual del 15.57%; al respecto en el año 2022 el promedio de reportes atendidos por persona fue de 11.23, mientras que en el 2023 el promedio subió a 23.43 reportes, y en el año 2024 fueron 15.01. Lo anterior significa un aumento no sostenido en la eficiencia, debido a que el promedio de reportes atendidos al mes por persona durante los años 2022 y 2024 fue menor en comparación con la anualidad 2023 cuyo promedio casi duplica a los anteriores.

Con base en el presente hallazgo, se recomendó al Ayuntamiento de El Salto, específicamente a la Coordinación General de Servicios Municipales, a la Jefatura de Atención Ciudadana, y a las áreas que corresponda, modificar su marco operativo, a fin de documentar de manera suficiente las actividades, los

responsables, la duración y la secuencia que permitan cumplir con las funciones principales del servicio de alumbrado público. Contar con procedimientos documentados que describan de forma suficiente la operación de los servicios de suministro, mantenimiento a la infraestructura, y atención a reportes y quejas del alumbrado público, permitiría al Ayuntamiento de El Salto llevar a cabo actividades de forma eficiente y cumplir con lo dispuesto por los artículos 134 de la CPEUM sobre administrar con eficiencia los recursos económicos con los que disponga; 115, fracción II, segundo párrafo, de la CPEUM, así como el 77, fracción II, inciso b, de la CPEJ, y el 37, fracción II, de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, en relación con la obligación que tienen los Ayuntamientos de aprobar y aplicar disposiciones administrativas que regulen procedimientos, funciones y servicios públicos que son de su competencia; y 200, fracción XV, del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco, en el sentido de implementar y coordinar medidas para lograr la eficiencia en la operación del servicio de alumbrado público, y proponer mejoras que incrementen la eficiencia en la atención de peticiones y quejas presentadas.

Como respuesta, la entidad fiscalizada presentó una aclaración, una justificación, y una medida de atención. Respecto de la aclaración, la entidad fiscalizada planteó como argumento que *“no cuenta con argumentos ni evidencia suficiente para demostrar que los elementos del hallazgo señalados en la recomendación sean erróneos, imprecisos o carentes de vigencia, sin embargo, se precisa que las situaciones observadas corresponden a esquemas operativos implementados con anterioridad al 1 de octubre de 2024, fecha en la que ingresó el personal actualmente responsable”*. Al respecto, el razonamiento ofrecido manifiesta por un lado la aceptación en el sentido de no contar con evidencias que invaliden los elementos que constituyen el hallazgo; y por otro lado, informa que lo observado en los esquemas operativos corresponden a lo implementado por la anterior administración municipal. De acuerdo con lo anterior, el argumento no desestima el hallazgo; por lo tanto, este continúa provisto de elementos suficientes para sostener la recomendación.

Por otro lado, la entidad fiscalizada mencionó como evidencia de su argumento que *“La información documental completa es a partir de octubre de 2024; existe una evidencia clara y constante que sustenta la medición de indicadores de resultados, y los reportes fotográficos y de actividades, que mes con mes se lleva a cabo”*. Al respecto, a pesar de la aseveración de contar con información completa a partir de octubre de 2024, el ente auditado no remitió a este Órgano Técnico nuevos documentos de manera que pudieran ser revisados y analizados para revalorar el resultado del hallazgo; por lo tanto, los manuales de organización, y de procedimientos provistos por el ente fiscalizado durante el

proceso de la auditoría resultaron válidos en su análisis, además de que las insuficiencias detectadas continúan dando soporte al hallazgo y por ende a la recomendación.

Así pues, luego de la revisión y análisis de la respuesta ofrecida por la entidad fiscalizada, se determinó que **el argumento y los datos** ofrecidos por la entidad fiscalizada **no aclaran** el hallazgo relacionado con la insuficiencia del marco operativo para ordenar el suministro de los entregables.

Por otro lado, la entidad fiscalizada sostuvo como argumento justificativo que *“Se presentan limitaciones organizacionales, administrativas y temporales, ya que los procesos observados corresponden a esquemas previos hasta septiembre del 2024, fecha de ingreso del personal responsable, sin que se cuente con información completa de periodos anteriores. Se está trabajando en el sentido de implementar y coordinar medidas para lograr la eficacia en la operación del servicio de alumbrado público y proponer mejoras que incrementen eficiencia en la atención de peticiones y quejas presentadas.”* Por una parte se observa la intención de justificar la imposibilidad de atender la recomendación primero, debido a limitaciones organizacionales, administrativas y temporales; segundo porque los procesos observados son previos a septiembre del 2024; y, tercero debido a que no tiene información completa de periodos anteriores. Al respecto, los argumentos planteados no explican la imposibilidad de atender la recomendación acerca de modificar su marco operativo para documentar de forma suficiente los procesos del servicio de alumbrado público, dado que no expresa una limitación administrativa, temporal o de cualquier índole que impidan emprender acciones de mejora; y, por otro lado, resulta irrelevante para la atención de la recomendación la responsabilidad del personal que haya elaborado los manuales anteriores.

Por otra parte, el ente fiscalizado argumentó que *trabaja en la implementación de medidas para lograr eficacia en la operación del alumbrado público y mejoras de eficiencia en la atención de peticiones y quejas*; en este sentido, el argumento advierte sobre la intención de plantear medidas de atención sobre la operación del servicio de alumbrado público, por lo tanto, la valoración de estas se encuentran en el apartado correspondiente.

La entidad fiscalizada mencionó como evidencia de su argumento *“El cambio de administración a partir del 1 de octubre de 2024”*. Al respecto, por sí sola esta declaración acerca de la fecha de inicio de una nueva administración del gobierno municipal no prueba ninguno de los elementos que presenta en su argumento; y tampoco invalida, ni justifica la inaplicabilidad o impedimento técnico, organizacional o de otra índole para atender la recomendación.

Al respecto, de la revisión y análisis a la respuesta planteada como justificación por la entidad fiscalizada, se determinó que **no explica** la inaplicabilidad de la **Recomendación 24-DAD-PR-002-707000-A-02**.

Adicionalmente, como medida de atención la entidad fiscalizada designó al área de Alumbrado Público como encargada de realizar *“Constantemente actualizaciones, capacitaciones, mayor control de acuerdo con la organización, entre ellas tener la documentación completa sin sesgos y durante los procesos de mantenimiento y atención a los reportes de alumbrado público, tanto a la instalación y reparación de luminarias, limpieza en conexiones del sistema de alumbrado y supervisión del personal”*. Al respecto, de las acciones citadas se identifican algunas (constantemente actualizaciones, mayor control de acuerdo con la organización, y tener documentación completa durante los procesos) que aunque son imprecisas y no retoman de forma particular los elementos de la recomendación en el sentido de documentar de forma suficiente el marco operativo; se relacionan con la recomendación. Lo anterior dado que, una forma de asegurarse de modificar el marco operativo, es a través de *constantes actualizaciones* cuyo resultado permite renovar la información para llevar a cabo ajustes; por otra parte la recomendación sobre contar con procesos documentados completos o suficientes, se ve reflejado en lo citado acerca de *mayor control de acuerdo con la organización* así como *tener documentación completa sin sesgos y durante los proceso de mantenimiento y atención a los reportes de alumbrado público, instalación y reparación de luminarias, limpieza de conexiones del sistema y supervisión del personal*, lo cual se relaciona con la información que contienen los manuales de procedimientos en los que este Órgano Técnico detectó insuficiencias. Así pues, durante la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico se verificará que la entidad fiscalizada presente un marco operativo que describa de forma suficiente la operación del servicio de alumbrado público.

Por otro lado, la entidad fiscalizada no estableció un periodo de tiempo para efectuar las actividades planteadas; en su lugar estableció cinco días (*lunes a viernes*) de la semana, bajo un horario actual de *8.00 a.m. a 3:00 p.m.* Por lo tanto, durante la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico, se verificará la oportunidad con la que realicen las actividades.

Además, la entidad fiscalizada definió como medios para demostrar la realización de las acciones el *“Reporte de actividades”*, la *“Medición de indicador de resultados”* y el *“Reporte fotográfico”*. Estos documentos se consideran desvinculados de las mejoras que suponen la recomendación. Por lo tanto, en la etapa de seguimiento que lleve a cabo este Órgano Técnico, se verificará que los medios de prueba demuestren mejoras en la definición de los procesos.

Así pues, luego de revisar y analizar la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, se determinó que la **medida de atención se orienta en el mismo sentido** que la **Recomendación 24-DAD-PR-002-707000-A-02**.

Recomendación 24-DAD-PR-003-707000-A-02

De acuerdo con los artículos 115, fracción III, inciso b), de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM); 79, fracción II, de la *Constitución Política del Estado de Jalisco* (CPEJ); y, 94, fracción II, de la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* (Ley de Administración Municipal); el alumbrado público es un servicio que se debe suministrar a nivel municipal por los Ayuntamientos. Al respecto, los artículos 202 Bis, fracciones I, II, III, y IV, del *Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento General de El Salto); 1, 3, 5, fracciones IV y V; 6; y, 9, fracciones I, II, y IV, del *Reglamento para el Servicio de Alumbrado Público del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento de Alumbrado), disponen que la Dirección de Alumbrado Público se encarga de la provisión, el mantenimiento, y la atención de reportes y quejas, del servicio público municipal de alumbrado.

Por otra parte, el artículo 55, fracción XIV, de la *Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios*, dispone que los servidores públicos tienen la obligación de cuidar la documentación e información que se derive de su cargo. Al respecto, el artículo 3, fracción IV, de la *Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios*, establece que los documentos de uso cotidiano para realizar las funciones son considerados como archivo de trámite; mismos que de acuerdo con el artículo 120, deben ser conservados y registrados. En este sentido, el artículo 25, fracción XXXIII, de la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios* establece que los Ayuntamientos deben constituir y mantener actualizado su sistema de archivo y de gestión documental.

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

A pesar de que el Ayuntamiento de El Salto contó durante el periodo 2022 a 2024 con bases de datos que muestran variables que permiten evaluar el desempeño sobre el suministro, el mantenimiento a la infraestructura, y la atención a reportes y quejas del alumbrado público; los registros administrativos presentaron inconsistencias de completitud debido a que contienen celdas vacías, de pertinencia dado que existen valores que no corresponden con la variable, de unicidad debido a que cuentan con registros duplicados, y de claridad ya que algunas variables resultan ambiguas, lo que representa vulnerabilidad en la

confiabilidad de la información para valorar el desempeño de los servicios brindados.

La entidad fiscalizada proporcionó información sobre el suministro del alumbrado público a través de la base de datos denominada *ALUMBRADO PÚBLICO 2022a2024*, cuyos registros del periodo enero 2022 a diciembre 2024 presentan datos del consumo en kWh del alumbrado público, el número de servicio con el que se vincula la luminaria, el periodo de facturación, su costo e importe pagado.

Con respecto al mantenimiento de la infraestructura del alumbrado público, las bases de datos remitidas por el Ayuntamiento de El Salto, denominadas *REPORTES ALUMBRADO PÚBLICO 2021-2024*, y *REPORTES ATENDIDOS OCT 2024-2027*, contienen información del periodo 01 de octubre de 2021 al 27 de septiembre de 2024, y del 01 de octubre al 28 de febrero de 2025, respectivamente; y cuentan con información sobre la fecha de la solicitud de mantenimiento, el folio, la colonia, la delegación, y el tipo de reparación a las luminarias.

Y en cuanto a la atención de reportes y quejas del alumbrado público, la entidad fiscalizada proporcionó las bases de datos denominadas *REPORTES POR MES OCT 2021-2024*, y *CONTROL DE REPORTES ATENDIDOS*, con información para el periodo del 01 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2024, y del 03 de octubre de 2024 al 10 de abril de 2025, respectivamente; que muestran registros sobre el número de reporte del alumbrado público, la fecha, la colonia, la delegación, el tipo de reparación, y el nombre del servidor público que conforma la cuadrilla que atendió el reporte.

Adicionalmente, personal del Ayuntamiento informó que la Tesorería Municipal se encarga de la elaboración del registro administrativo sobre el consumo energético del alumbrado público. Y la Dirección de Alumbrado Público en conjunto con la Coordinación General de Servicios Municipales elaboran los registros administrativos sobre el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, y la atención a reportes y quejas del alumbrado público; en este sentido, la información que contienen las bases de datos (formato digital tipo Excel) provienen de una bitácora física en la cual personal administrativo primero anota los reportes que fueron recibidos por los distintos medios⁵, después los programa de acuerdo con el rol semanal, y al final del día el personal operativo de la cuadrilla encargada del servicio comunica la atención brindada.

⁵ Oficinas, reportes de atención ciudadana, documentos elaborados por personal de las delegaciones municipales, redes sociales, y vía telefónica

Por otra parte, para valorar la consistencia de las bases de datos y su utilidad para valorar el desempeño, se aplicó una rúbrica que contiene cinco preguntas cuya respuesta fue dicotómica (1, Sí; o 0, No); el criterio para determinar que el registro administrativo es pertinente y coadyuva en la evaluación del desempeño, fue que cumpliera con todos los aspectos valorados, esto es, obtener cinco respuestas afirmativas. La siguiente tabla muestra el resultado de la valoración por cada servicio (suministro, mantenimiento a la infraestructura, y atención a reportes y quejas del alumbrado público).

Tabla 16. Valoración de los registros administrativos y su aportación para evaluar el desempeño en la provisión del alumbrado público

Preguntas ^{1/}	Suministro del alumbrado ^{2/}	Mantenimiento a la infraestructura del alumbrado ^{3/}	Atención a reportes y quejas del alumbrado ^{4/}
1. ¿En la base de datos se presentan valores en todas las celdas?	0	0	0
2. ¿Las unidades de registro en la base de datos son únicas e independientes?	0	1	1
3. ¿En la base de datos las variables se describen con claridad?	1	0	1
4. ¿En cada celda de la base de datos se presenta un valor que es adecuado según la descripción de la variable?	0	0	0
5. ¿La base de datos cuenta con variables que permiten evaluar el desempeño del servicio?	1	1	1
Resultado de consistencia de los registros administrativos por servicios. (porcentaje) ^{5/}	2/5 (40%)	2/5 (40%)	3/5 (60%)

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la rúbrica para valorar la consistencia de los registros administrativos proporcionados por el Ayuntamiento de El Salto y su aportación para valorar el desempeño en relación con el suministro, mantenimiento a la infraestructura, y atención a reportes y quejas del alumbrado público.

1/ La respuesta (Sí, 1; No, 0) a la pregunta se obtiene de la revisión en conjunto de las bases de datos que muestran información del periodo 2021 a 2024.

2/ Base de datos denominada "ALUMBRADO PÚBLICO 2022a2024", con datos del periodo enero de 2022 a diciembre de 2024.

3/ Bases de datos denominadas "REPORTES ALUMBRADO PÚBLICO 2021-2024", con datos del 01 de octubre de 2021 al 27 de septiembre de 2024; y "REPORTES ATENDIDOS OCT 2024-2027", con datos del 01 de octubre de 2024 al 28 de febrero de 2025.

4/ Bases de datos denominadas "REPORTES POR MES OCT 2021-2024", con datos del 01 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2024; y "CONTROL DE REPORTES ATENDIDOS", con datos del 03 de octubre de 2024 al 10 de febrero de 2025.

5/ Para cada servicio (suministro del alumbrado público, mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, y atención a reportes y quejas del alumbrado), se sumó la cantidad de puntos obtenidos, y se dividió respecto a la cantidad total de puntos a obtener. Entre paréntesis el porcentaje del nivel de consistencia por servicio. Se considera que el registro administrativo es consistente y aporta para evaluar el desempeño, cuando obtiene respuesta afirmativa, es decir 1, a las cinco preguntas.

Como se observa en la tabla anterior, de acuerdo con la valoración efectuada sobre la pertinencia y utilidad para la evaluación del desempeño de los registros administrativos se identificó que aquellos relacionados con los servicios de suministro del alumbrado público así como el mantenimiento a la Infraestructura del alumbrado mostraron 40% de atributos consistentes, mientras que en los de atención a reportes y quejas del alumbrado fueron 60% de atributos consistentes. En este sentido, aunque las bases de datos de los servicios en mención cuentan con variables que permiten evaluar el desempeño, también se identificó que sus registros están incompletos y algunos no son pertinentes, dado que presenta celdas vacías y valores que no corresponden con la descripción de la variable; adicionalmente la base de datos relacionada con el suministro del alumbrado presenta registros duplicados; y en cuanto al mantenimiento a la infraestructura del alumbrado se observaron variables cuya descripción no se presenta con claridad.

Por su parte, personal del Ayuntamiento que participó en un grupo de enfoque, informó que desde octubre de 2021 el área de alumbrado público cuenta con registros administrativos sobre las solicitudes de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, y de la atención a reportes y quejas del alumbrado público; sin embargo, con el objetivo de tener un mayor control y especificidad de la información, a partir de octubre de 2024 se decidió modificar algunas variables. En este sentido, en relación con el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado, la variable *Folio* cambió a *Reporte*, y la variable *Observación* se modificó por *Tipo de reparación*; en cuanto a los reportes y quejas del alumbrado público, la variable *Reporte* fue reemplazada por *Reporte No.*, y la variable *Fecha* se sustituyó por *Fecha en que se recibe el reporte*.

Por otro lado, durante el desarrollo del grupo focal los participantes se dieron cuenta de la ausencia de dos variable importantes, que son la fecha de conclusión del servicio de mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público solicitado, y la fecha de conclusión del reporte o queja del alumbrado público atendido; dada la importancia de la variable expresaron la necesidad de ser incluida como parte de la mejora a los registros administrativos.

Con base en el presente hallazgo, se recomendó al Ayuntamiento de El Salto, específicamente a la Tesorería Municipal, a la Coordinación General de Servicios Municipales, a la Dirección de Alumbrado Público, y a las áreas que corresponda, registrar y sistematizar la información sobre el suministro, el mantenimiento a la infraestructura, y la atención a reportes y quejas del alumbrado público de forma completa, adecuada, única y clara. Contar con registros administrativos consistentes sobre la provisión del alumbrado público permitiría al Ayuntamiento de El Salto contar con información confiable para valorar el desempeño en la provisión del alumbrado público y cumplir con lo dispuesto por los artículos 55, fracción XIV, de la Ley de Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios, que establece que los servidores públicos deben cuidar la documentación e información que se derive de su cargo, 3, fracción IV, de la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios, que dispone que los documentos de uso cotidiano para realizar las funciones son considerados como archivo de trámite, mismos que de acuerdo con el artículo 120, deben ser conservados y registrados, además del 25, fracción XXXIII, numeral 1 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, que ordena a los Ayuntamientos a constituir y mantener actualizado su sistema de archivo y gestión documental.

Como respuesta, la entidad fiscalizada presentó una aclaración, una justificación, y una medida de atención. La aclaración ofrecida por la entidad fiscalizada planteó como argumento que *“La inconsistencia identificada en el periodo 2024 obedece a que los procesos de integración, validación y sistematización de la información fueron realizados con anterioridad. Nuestro cargo comenzó el último trimestre del año; es decir, el 1 de octubre de 2024, siendo así que, no hubo una participación directa en la información emitida, donde la información es imprecisa”*. Al respecto, este argumento se relaciona con el hallazgo, pero en lugar de manifestar la existencia de algún error, imprecisión o carencia de vigencia del mismo, afirma que las inconsistencias identificadas por este Órgano Técnico, corresponden a validaciones y sistematizaciones de información efectuadas durante la anterior administración del gobierno municipal. Así pues, el argumento no desestima el hallazgo.

Por otro lado, la entidad fiscalizada mencionó como evidencia de su argumento que *“Solo se cuenta con evidencia de la información completa a partir del 1 de octubre de 2024 a la fecha”*; sin embargo, no remitió nuevas bases de datos o registros administrativos. Por lo tanto, no fue aplicable revisar y analizar información para revalorar el resultado del hallazgo; de ahí que los registros provistos durante el proceso de la auditoría fueron válidos para el análisis y sus

inconsistencias continúan dando soporte al hallazgo así como a la recomendación.

Así pues, luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de El Salto, Jalisco al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que **el argumento y los datos** ofrecidos por la entidad fiscalizada **no aclaran** el aspecto relacionado con que los registros administrativos sobre el suministro del alumbrado público, el mantenimiento a la infraestructura del alumbrado público, y la atención a reportes y quejas del alumbrado público, presentaron inconsistencias de completitud, de pertinencia, de unicidad, y de claridad, lo que sustenta la **Recomendación 24-DAD-PR-003-707000-A-02**.

Por otra parte, como argumento justificativo la entidad fiscalizada sostuvo que *“cuenta con argumentos y evidencia para señalar que la implementación inmediata de la recomendación presenta limitaciones de carácter organizacional, administrativo y temporal, debido a que los procesos, instrumentos y registros observados corresponden a partir del día 1 de octubre de 2024, y fueron generados con anterioridad a la incorporación del personal responsable”*. La afirmación de que la implementación de la recomendación presenta restricciones organizacionales, administrativas y temporales, basada en que los registros observados del 1 de octubre de 2024 fueron generados con anterioridad, y por personal de la administración anterior, no justifica la inaplicabilidad de la recomendación, dado que no expresa una limitación administrativa ni temporal; e igualmente resulta irrelevante la responsabilidad sobre el personal que haya ordenado los registros anteriores.

La entidad fiscalizada planteó como evidencia de su argumento, que *“Solo se cuenta con evidencia completa a partir del 1 de Octubre de 2024, ya que anteriormente presenta inconsistencias que vulneran la confiabilidad de la información sobre el suministro, el mantenimiento a la infraestructura, y la atención a reportes y quejas de alumbrado público”*; a pesar de la aseveración del ente auditado en el sentido de contar con información completa a partir del 1 de octubre de 2024, a este Órgano Técnico no le fue remitida información nueva sobre bases de datos o registros administrativos; por lo tanto, no se cuenta con registros distintos a la previamente analizados durante el hallazgo que da soporte a la recomendación. Así pues, la evidencia no invalidó, ni justificó la inaplicabilidad o impedimento técnico, organizacional, o de otra índole para atender la recomendación.

Al respecto, de la revisión y análisis a la respuesta planteada como justificación por la entidad fiscalizada se determinó que **no explica** la inaplicabilidad de la **Recomendación 24-DAD-PR-003-707000-A-02**.

Adicionalmente, como medida de atención la entidad fiscalizada planteó que el área de Alumbrado Público será la encargada de realizar *“Constantemente actualizaciones, capacitaciones, mayor control de acuerdo con la organización, entre ellas tener la documentación completa sin sesgos y durante los procesos de mantenimiento y atención a los reportes de alumbrado público, tanto a la instalación y reparación de luminarias, limpieza en conexiones del sistema de alumbrado y supervisión del personal”*. Al respecto, en la medida de atención planteada no se identifican acciones específicas relacionadas con el *registro y sistematización de información de forma completa, adecuada, única y clara*, a pesar de que se menciona la acción sobre *tener la documentación completa sin sesgos*, pues esta es imprecisa dado que no especifica lo que es completo y sin sesgos, y tampoco se vincula con claridad con recomendación sobre *registrar y sistematizar la información de forma completa, adecuada, única y clara*. Y aunque la entidad fiscalizada espera lograr como resultado de la acción planteada *“Mayor claridad y manejo de la información. Tener siempre un respaldo y contar con base de datos para que estos sustenten siempre la confiabilidad”* esto no revela qué acciones concretas se emprenderán para lograr esos resultados y atender los elementos recomendados en el sentido de registrar y sistematizar información completa, adecuada, única y clara.

Por otro lado, la entidad fiscalizada no fijó un periodo de tiempo para efectuar las actividades planteadas, en su lugar informó los días y horarios laborables actualmente de *“lunes a viernes”*, con un horario de *“8:00 a.m. a 3:00 p.m.”*.

Además, la entidad fiscalizada definió como medio de verificación para demostrar el cumplimiento de las distintas acciones, dos reportes (uno de actividades y otro fotográfico) y la medición de un indicador para resultados, documentos considerados imprecisos, dado que no cuentan con elementos vinculados de forma particular con la actividad planteada, ni con los aspectos de mejora recomendados; es decir, no se sabe qué se evidenciará con los reportes de actividades y fotográficos; y tampoco se tiene la claridad sobre qué aspecto se demostrará con la medición del indicador.

Así pues, luego de revisar y analizar la respuesta presentada por la entidad auditada, se determinó que la **medida de atención no se orienta en el mismo sentido** que la **Recomendación 24-DAD-PR-003-707000-A-02**.

Resultado 2. Sobre el desempeño con que el Ayuntamiento de El Salto realizó la gestión integral de residuos sólidos urbanos

Los instrumentos que norman y facultan al Ayuntamiento de El Salto, Jalisco sobre la obligación de la prestación de los servicios públicos de la limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos son la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM), la *Constitución Política del Estado de Jalisco* (CPEJ), la *Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos* (en lo sucesivo Ley General de Residuos), la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley de Administración Municipal), y la *Ley de Gestión Integral de los Residuos del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo Ley de Gestión Integral de Residuos).

Al respecto, el artículo 115, fracción I, de la CPEUM dispone que la entidad municipal es gobernada por un Ayuntamiento integrado por el Presidente o Presidenta Municipal, determinado número de regidurías y la sindicatura. Asimismo, estipula que el municipio es la base de la organización política de los Estados y cuenta con un territorio, población y personalidad jurídica propia. Además, en la fracción II, del artículo antes mencionado se prevé que los ayuntamientos pueden aprobar los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, las circulares y disposiciones administrativas de aplicación general. Por su parte, en la fracción III, inciso c), del mismo artículo, se establece que los municipios tienen a su cargo, a través de sus Ayuntamientos, los servicios públicos de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.

Aunado a lo anterior, en la CPEJ se establece que los Ayuntamientos tienen la facultad de organizar la administración pública municipal (art. 77, fracción II, inciso a), regular los procedimientos y funciones relacionados con los servicios públicos de su competencia (art. 77, fracción II, inciso b); entre ellos, el aseo público, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de los residuos de su competencia (art. 79, fracción III). Además, el artículo 37, fracción II, de la Ley de Administración Municipal prevé que los Ayuntamientos deben aprobar y aplicar tanto reglamentos como disposiciones administrativas de observancia general que organicen la administración pública municipal y que regulen los procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia. En este sentido, según lo previsto en el artículo 94, fracción III, de la misma Ley, la limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, constituyen un servicio público municipal.

Además, la Ley General de Residuos establece en el artículo 10 que los municipios son los encargados de realizar la funciones para proveer los servicios

de limpieza, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos sólidos urbanos que, de acuerdo con el artículo 5, fracción XXXIII, son aquellos *generados en las casas habitación, que resultan de la eliminación de los materiales que utilizan en sus actividades domésticas, de los productos que consumen y de sus envases, embalajes o empaques; los residuos que provienen de cualquier otra actividad dentro de establecimientos o en la vía pública que genere residuos con características domiciliarias, y los resultantes de la limpieza de las vías y lugares públicos*, siempre que no sean considerados por esa Ley como residuos de otra índole. Asimismo, la Ley de Gestión Integral de Residuos, dispone en su artículo 12 que la elaboración del Programa Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos debe realizarse de conformidad con las bases generales establecidas en el artículo 11, el cual estipula en la fracción XIV que las decisiones sobre el manejo de residuos sólidos debe partir de la generación y sistematización de información; mientras que el artículo 50, último párrafo, que los servicios en mención se encuentran a cargo del gobierno municipal.

Aunado a ello, el Reglamento General del municipio de El Salto, Jalisco (en lo sucesivo Reglamento General de El Salto), establece en su artículo 203 fracciones V y VI que es facultad de la Dirección de Aseo Público llevar a cabo la limpieza de las calles, vialidades y espacios públicos del Municipio; así como regular y vigilar, en el ámbito de su competencia, la instalación y operación de los sistemas de almacenamiento, recolección, transporte, transferencia, selección, reciclaje, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos municipales, no peligrosos y especiales.

Por su parte, la Jefatura de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de El Salto cuenta con la facultad de resguardar la información, canalizar, responder y conocer el estado que guarda la atención de los reportes relacionados con servicio de recolección de residuos (art. 219, fracciones I,III y IV del Reglamento General de El Salto).

Como parte del ejercicio de fiscalización del desempeño a la Cuenta Pública 2024 del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco, con base en los dispositivos constitucionales, legislación especial y reglamentos municipales, se identificó como mandato la "Gestión integral de los residuos sólidos urbanos" y tres entregables, que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 17. Entregables relacionados con el mandato de gestión integral de los residuos sólidos urbanos

Entregable	Fundamento jurídico
1. Limpieza de espacios públicos	Artículo 115, fracción III, inciso c, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 79, fracción III de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículo 94, fracción III, de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; artículos 10, 11, fracción XIV, 12, 50 fracción IV y último párrafo de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos; y 56 de la Ley de Gestión Integral de los Residuos del Estado de Jalisco; y artículos 203, fracción V y 271, fracción VII, del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco.
2. Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos.	Artículo 115, fracción III, inciso c, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 79, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículos 37, fracción V, y 94, fracción III de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; artículos 10, 11, fracción XIV, 12, de la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos; artículos 8, fracción IV, 50 fracción VI y último párrafo, 56, 57 y 60 de la Ley de Gestión Integral de los Residuos del Estado de Jalisco; artículos 200, fracción IX, XII; 203, fracción VI y 271, fracción VII del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco.
3. Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público.	Artículo 115, fracción III, inciso c, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 79, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículo 94, fracción III, de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; artículo 219, fracciones I, III y IV del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco.

Fuente: elaboración propia con base en los documentos normativos del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco.

El presente resultado de auditoría contiene los hallazgos que corresponden con los entregables enlistados en la tabla previa. Cada hallazgo cuenta con una estructura que se compone por cuatro partes: el criterio de auditoría, es decir, el mandato legal y las disposiciones normativas que establecen el quehacer del Ayuntamiento de El Salto 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 municipio en la provisión de los mismos entregables; los elementos de soporte del hallazgo, como las tablas de contenido y las narrativas del análisis; y, por último, la recomendación que

emite este Órgano Fiscalizador, así como las respuestas ofrecidas por el ente auditado y la valoración final sobre dichas respuestas.

A continuación se presentan los hallazgos y las recomendaciones que en su caso han derivado de cada uno de ellos.

Recomendación 24-DAD-PR-004-707000-A-02

De acuerdo con los artículos 115, fracción III, inciso c), de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM); 79, fracción III, de la *Constitución Política del Estado de Jalisco* (CPEJ); 10, fracción IV, de la *Ley General para Prevención y Gestión Integral de los Residuos* (en lo sucesivo, *Ley General de Residuos*); 50, 56 y 57, de la *Ley de Gestión Integral de los Residuos del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo, *Ley de Gestión Integral de Residuos*); 94, fracción III, de la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo, *Ley de Administración Municipal*); le corresponde a los municipios a través de sus Ayuntamientos, brindar los servicios públicos de la limpieza, la recolección, el traslado, el tratamiento y la disposición final de residuos.

Al respecto, el artículo 271, fracción VII, del *Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo *Reglamento General de El Salto*), dispone que el Ayuntamiento tiene a su cargo las funciones relacionadas con los servicios públicos de la limpieza, la recolección, el traslado, el tratamiento y la disposición final de residuos; en este sentido, de acuerdo con el artículo 200, fracción IX, la Coordinación General de Servicios Municipales se encarga de realizar supervisiones periódicas de la prestación de los servicios públicos. Además, el artículo 203, fracción V, establece que la Dirección de Aseo Público se encarga de la limpieza de calles, vialidades y espacios públicos del municipio; mientras que de acuerdo con la fracción VI, también es responsable de vigilar la operación sobre la recolección y traslado de residuos. Y por otra parte, el artículo 219, fracción III, establece que la Jefatura de Atención Ciudadana es la encargada de crear canales de comunicación para que las dependencias respondan las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias ciudadanas.

Por otro lado, el artículo 134 de la CPEUM establece que los recursos económicos de los que disponen los municipios deben administrarse con eficacia, eficiencia, economía y transparencia para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. Asimismo, el artículo 202 de la *Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo *Ley de Hacienda Municipal*), establece que la correcta aplicación del gasto público debe basarse en el presupuesto de egresos, que a su vez debe formularse con base en programas que señalen los objetivos y las metas con base en indicadores de desempeño.

Con relación a lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral CUARTO de los *Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico* (Lineamientos), emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), los entes públicos deben observar la Metodología de Marco Lógico (MML) a través de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) en la generación, homologación, actualización y publicación de indicadores. Al respecto, el numeral SEXTO de los Lineamientos clasifica los indicadores en dos tipos: estratégicos y de gestión; de acuerdo con las definiciones previstas, los primeros deben medir el grado de cumplimiento de objetivos de las políticas públicas y los programas presupuestarios, mientras que los segundos deben medir el avance sobre la forma en que los bienes y servicios son generados y entregados.

Por su parte, la *Guía para el diseño la Matriz de Indicadores para Resultados, elaborada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público* contempla que los indicadores son un instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un marco para el seguimiento de los avances y evaluar los resultados. Además, estos deben estar orientados a medir los aspectos relevantes de los objetivos establecidos en cada nivel de desempeño, así como relacionar variables, ya sean cualitativas o cuantitativas, donde se refleje, por un lado, los objetivos a alcanzar y, por otro lado, el marco de referencia frente al cual se compara el desempeño.

En este sentido, el artículo 11, fracción XIV de la Ley de Gestión Integral de Residuos dispone que las decisiones sobre el manejo de los residuos sólidos deben partir de la generación y sistematización de información. Además, de acuerdo con el artículo 68, fracciones IV y IX, del Reglamento General de El Salto, corresponde a la Dirección de Planeación y Evaluación coordinar, recabar y concentrar información, indicadores y estadísticas generadas por todas las dependencias de la administración pública municipal; y con base en la fracción V, también se encarga de evaluar el trabajo de las dependencias. Por otro lado, el artículo 200, fracción XII, dispone que la Coordinación General de Servicios Municipales está facultada para evaluar el desempeño y cumplimiento de las funciones encomendadas a las dependencias que la conforman; y con base en la fracción XV, también se encarga de proponer, implementar así como coordinar medidas y actividades para lograr la eficacia en la operación de los servicios, incluido el aseo público. Al respecto, de acuerdo con el artículo 203, fracciones II y III, la Dirección de Aseo Público, también se encarga de evaluar el desempeño y cumplimiento de funciones, así como elaborar los programas anuales de trabajo.

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

Se identificó que el marco de resultados relacionado con el servicio de limpieza de espacios públicos, la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos, y la atención de reportes sobre el servicio de aseo público, presentó inconsistencias de diseño, dado que su operación matemática no es congruente con el objetivo, ni sus variables se relacionan con el indicador y las metas no son coherentes con el sentido de la operación matemática. Lo anterior, aunado a que en cada espacio público se brindó el servicio de limpieza únicamente un día por mes; además de que la ausencia de información del periodo 2024 sobre la supervisión al servicio de recolección y traslado, y la falta de confiabilidad en los datos sobre la cantidad de reportes recibidos y atendidos, vulneraron la capacidad del ente auditado para demostrar el desempeño en la gestión integral de los residuos sólidos.

Con el propósito de identificar el marco de resultados que durante el ejercicio fiscal 2024 orientó la gestión integral de residuos sólidos urbanos, se analizó el Programa Operativo Anual 2023-2024 (en adelante POA 2023-2024), además de la Matriz de Indicadores para Resultados de la Dirección de Aseo Público del periodo octubre-diciembre del ejercicio fiscal 2024 (MIR octubre-diciembre 2024); lo que permitió conocer los objetivos e indicadores sobre la limpieza de espacios públicos, la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público del municipio de El Salto. Los objetivos e indicadores identificados se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 18. Marco de resultados de la gestión integral de residuos sólidos urbanos en el municipio de El Salto, ejercicio fiscal 2024

Instrumento programático	Limpieza de espacios públicos	Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos	Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público
POA 2023-2024	<p>Código: L.1.1^{al} Objetivo: <i>Limpiezas para eventos (apoyos)</i></p> <p>Indicador: <i>Estas limpiezas se realizan con el apoyo de la cuadrilla y camión recolector, dejar en óptimas condiciones los espacios utilizados para dichos eventos</i></p>	<p>Código S.1.1^{al} Objetivo: <i>Supervisión permanente de rutas de recolección</i></p> <p>Indicador: <i>Se logró contar con la camioneta para realizar la supervisión diaria logrando un avance de un 90% en chequeo de</i></p>	<p>Código A.1.1^{al} Objetivo: <i>Atención ciudadana</i></p> <p>Indicador: <i>Se realiza reporte diario, mensual y anual con atención inmediata, atención de reportes ciudadanos al mínimo 90%.</i></p>

Instrumento programático	Limpieza de espacios públicos	Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos	Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público
	<p>Código L.1.2^{al} Objetivo: Limpieza de plazas (apoyos)</p> <p>Indicador: Se realizan con el apoyo de la cuadrilla y los camiones recolectores en un 90%, mantener una imagen urbana en excelentes condiciones para los ciudadanos</p> <p>Código L.1.3^{al} Objetivo: Limpiezas diarias en puntos estratégicos (acumulamientos)</p> <p>Indicador: Se logró la meta de contar con una camioneta para apoyar en caso de que no se recojan los residuos sólidos, realizar limpieza y embolsar los residuos sólidos para tener las esquinas libres de acumulamiento de residuos sólidos</p>	<p>zonas, realizar la supervisión diaria para cubrir las rutas que se quedan incompletas, checando donde el camión recolector no terminó la zona.</p>	
<p>MIR octubre - diciembre 2024</p>	<p>Código: L.2.1^{al} Objetivo: Limpieza perimetral en la plaza Benito Juárez.</p> <p>Indicador: Número de limpiezas que se realizan en la Plaza Benito Juárez.</p> <p>Método de cálculo: Número total de limpiezas que se realizan en la Plaza de Benito Juárez en el mes.</p> <p>Meta: 94</p> <p>Objetivo: Limpiezas en puntos estratégicos con la cuadrilla.</p> <p>Código L.2.2^{al} Indicador: Número de calles principales atendidas.</p> <p>Método de cálculo: Número total de calles atendidas en el mes.</p> <p>Meta: 4280</p>	<p>ND¹</p>	<p>Código A.2.1^{al} Objetivo: Atención a reportes de las fallas de los camiones recolectores por medio de reportes ciudadanos vía telefónica.</p> <p>Indicador: Número de reportes atendidos de aseo público</p> <p>Método de cálculo: Número total de reportes atendidos de aseo público</p> <p>Méta: 0</p> <p>Código A.2.2^{al} Objetivo: Atención y solución de reportes de delegados y agentes municipales por medio del grupo de WhatsApp.</p> <p>Indicador: Número de reportes atendidos de delegados y agentes municipales</p>

Instrumento programático	Limpieza de espacios públicos	Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos	Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público
	<p>Código L.2.3^{a/} Indicador: <i>Número de parques en los que se realiza labores de limpieza</i></p> <p>Método de cálculo: <i>Número total de parque en los que se realiza limpieza en el mes</i></p> <p>Meta: 0</p>		<p>Método de cálculo: <i>Número total de reportes atendidos de delegados y agentes municipales</i></p> <p>Meta: 600</p> <p>Código A.2.3^{a/} Objetivo: <i>Atención y solución de reportes por medio de redes sociales y correo electrónico.</i></p> <p>Indicador: <i>Número de reportes atendidos.</i></p> <p>Método de cálculo: <i>Número total de reportes atendidos.</i></p> <p>Meta: 550</p>
Total de objetivos e indicadores	6 ^b	1	4

Fuente: elaboración propia con base en el Programa Operativo Anual 2023-2024 y la Matriz de Indicadores para Resultados octubre - diciembre 2024; ambos de la Dirección de Aseo Público del Ayuntamiento de El Salto.

a/ Código de identificación (elaborado por la autoridad fiscalizadora) de los objetivos e indicadores que se muestran en los instrumentos de programación.

b/ El objetivo *Limpiezas en puntos estratégicos con la cuadrilla* de la MIR octubre-diciembre 2024 Aseo Público tiene dos indicadores: "Número de calles principales atendidas" y "Número de parques en los que se realiza labores de limpieza", por lo que en total hay cinco objetivos y seis indicadores relacionados con el servicio de limpieza.

1/ ND: Dato no disponible, dado que en el instrumento programático no se identificaron objetivos e indicadores relacionados con el servicio.

Para valorar la pertinencia de los objetivos, indicadores, métodos de cálculo y metas sobre los servicios relacionados con la gestión integral de residuos sólidos urbanos, y que fueron establecidos en el POA Aseo Público 2023-2024 y la MIR octubre-diciembre 2024 Aseo Público del Ayuntamiento de El Salto, se aplicó una rúbrica que contiene ocho preguntas cuya respuesta fue dicotómica (1 = Sí o 0 = No); el criterio empleado para determinar si el marco de resultados (objetivos, indicadores, método de cálculo y metas) fue consistente es que se cumpla con todos los aspectos valorados, es decir, haber obtenido ocho respuestas afirmativas. La siguiente tabla muestra el resultado de la valoración sobre la consistencia del marco de resultados (objetivos, indicadores, métodos de cálculo y metas) por cada servicio (limpieza de espacios público, supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos, y atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público), con un código de identificación que se compone

de una letra referente al servicio (L= limpieza de espacios públicos; S= Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos; A= Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público), y dos dígitos que corresponden primero a la identificación del instrumento de programación (1 = POA Aseo Público 2023-2024; 2= MIR octubre-diciembre 2024 Aseo Público), el siguiente dígito corresponde al número consecutivo del objetivo e indicador según la cantidad que contenga el instrumento de programación.

Tabla 19. Valoración del marco de resultados relacionado con la gestión integral de residuos sólidos urbanos del Ayuntamiento de El Salto, 2024

Servicio	Código del objetivo ¹	Objetivo con resultado único y concreto		Indicador claro que mide desempeño y se relaciona con el objetivo			Método de cálculo y variables coherentes con el indicador		Meta coherente con el método de cálculo	Resultado de valoración (Porcentaje de consistencia por servicio) ²
		P1 ^a	P2 ^b	P3 ^c	P4 ^d	P5 ^e	P6 ^f	P7 ^g	P8 ^h	
Limpieza de espacios públicos	L.1.1	0	0	0	0	0	0	0	0	11/48 (22.92%)
	L.1.2	0	0	0	0	0	0	0	0	
	L.1.3	1	0	0	0	0	0	0	0	
	L.2.1	1	1	1	0	1	0	0	0	
	L.2.2	1	1	0	0	0	0	0	0	
	L.2.3	1	1	1	0	1	0	0	0	
Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos	S.1.1	1	1	0	0	0	0	0	0	2/8 (25.00%)
Atención de reportes	A.1.1	1	0	0	0	0	0	0	0	13/32 (40.63%)
	A.2.1	1	1	1	0	1	0	0	0	
	A.2.2	1	1	1	0	1	0	0	0	
	A.2.3	1	1	1	0	1	0	0	0	
Resultado de la valoración (Porcentaje de consistencia por elemento) ³		16/22 (72.73%)		10/33 (30.30%)			0/22 (0%)		0/11 (0%)	

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la rúbrica para valorar la consistencia del marco de resultados aplicada al Programa Operativo Anual 2023-2024 y la Matriz de Indicadores para Resultados octubre - diciembre 2024; ambos de la Dirección de Aseo Público del Ayuntamiento de El Salto

1/ Código de identificación que se presenta en la tabla 17.

2/ Para cada servicio (limpieza, supervisión al servicio de recolección y traslado, y atención de reportes), se sumó la cantidad de puntos obtenidos, y se dividió respecto a la cantidad total de puntos a obtener. Entre paréntesis el porcentaje del nivel de consistencia del marco de resultados por servicio.

3/ De cada elemento (objetivo, indicador, método de cálculo, y meta), se sumó la cantidad de puntos obtenidos, y se dividió respecto a la cantidad total de puntos a obtener. Entre paréntesis el porcentaje del nivel de consistencia del marco de resultados por elemento.

a/¿La redacción del objetivo describe un único resultado?

b/¿La redacción del objetivo expresa un estado deseado concreto?

c/¿En el nombre del indicador se identifica claramente su contribución a la medición de alguna dimensión del desempeño del objetivo al cual está asociado?

d/¿En el nombre del indicador se plantea la relación entre dos o más variables (expresa la unidad de medida)?

e/¿El nombre del indicador es autoexplicativo (no utiliza acrónimos o los define de manera precisa)?

f/¿La operación matemática que plantea el método de cálculo del indicador es congruente con su nombre?

g/¿Las variables del método de cálculo se relacionan de manera específica con los factores relevantes del nombre del indicador?

h/¿La meta es coherente con el sentido (positivo o negativo) de la operación del método de cálculo)?

De acuerdo con la tabla anterior, el marco de resultados de la limpieza de espacios públicos, la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos y la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público, tuvo una consistencia de 22.92%, 25.00% y 40.63% respectivamente, dado que la mayoría de los objetivos describen un único resultado y expresan un estado deseado concreto, además en el nombre de algunos indicadores se identifica la contribución a la dimensión del desempeño de los objetivos con los cuales están asociados, y estos son autoexplicativos. Sin embargo, se determinó que estos instrumentos no permiten conocer el desempeño en la provisión de los servicios relacionados con la gestión integral de residuos sólidos, ya que presentan deficiencias en los atributos que se relacionan con la descripción de una relación entre dos variables en el nombre del indicador, el planteamiento de una operación matemática y la relevancia de las variables empleadas en los métodos de cálculo, así como en la coherencia de las metas respecto de los métodos de cálculo.

Por su parte, la Dirección de Planeación, Evaluación y Seguimiento realizó el monitoreo de los indicadores a través de un archivo digital Excel en el que la Coordinación General de Servicios Municipales registró los avances relacionados con el servicio de aseo público, sobre esto se mencionó que los obstáculos que enfrentaron se relacionan con el uso y la disponibilidad de las tecnologías de la información; en cuanto a la evaluación al cumplimiento de los objetivos, personal de las áreas en mención explicaron que semestralmente se realiza un análisis en el cual se identifica si los avances concuerdan con las metas establecidas, uno de los principales obstáculos consiste en que no se comparte el soporte documental que justifica las cifras que reportan o bien, que dicha evidencia no coincida con los datos presentados.

Por otra parte, con la finalidad de contar con una aproximación a la eficacia con la que el Ayuntamiento de El Salto suministró el servicio de limpieza de espacios

públicos, se diseñó el indicador Promedio de días por mes en que se brindó el servicio de limpieza por cada espacio público, como se muestra a continuación.

$$PDLEP = ((DL / MIL)_i / TEP_i)$$

Donde:

PDLEP = Promedio de días por mes en que se brindó el servicio de limpieza por cada espacio público.

DL = Cantidad de días de limpieza en espacios públicos.

MIL = Meses en los que se presenta información sobre los días de limpieza en espacios públicos.

TEP = Total de espacios públicos propiedad del Ayuntamiento de El Salto.

i = iésimo año.

De acuerdo con lo que se presenta en la siguiente tabla, se observa que entre 2022 y 2024, los 22 espacios públicos propiedad del Ayuntamiento de El Salto recibieron el servicio de limpieza sólo un día al mes.

Tabla 20. Limpieza a espacios públicos propiedad del Ayuntamiento de El Salto, durante el periodo de 2022 a 2024

Variables	2022	2023	2024	TMVA ¹
Cantidad de días de limpieza en espacios públicos (DL) ^{3/}	219	157	175	-10.61%
Meses en los que se presenta información sobre los días de limpieza en espacios públicos (MIL)	10	8	8	NA ^{2/}
Total de espacios públicos propiedad del Ayuntamiento de El Salto (TEP)	22	22	22	NA ^{2/}
Promedio de días por mes en que se brindó el servicio de limpieza por cada espacio público PDLEP = (DL / MIL) / TEP	1.00	0.89	0.99	-0,06%

Fuente: elaboración propia con la información proporcionada por el Ayuntamiento de El Salto sobre el inventario de espacios públicos propiedad del municipio, y los informes mensuales de la Dirección de Aseo Público disponibles en la página de Transparencia del Gobierno Municipal de El Salto.

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

^{2/}NA: No aplica, dado que el resultado de la TMVA en estas variables no representa un valor asociado al desempeño, sino a la disponibilidad de la información.

^{3/}Cuenta de los días en los que se llevaron a cabo acciones de limpieza en el año i.

Por otra parte, respecto de la eficacia en la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, se diseñó el indicador porcentaje de rutas de recolección de residuos sólidos urbanos supervisadas, como se presenta a continuación.

$$PRRS = (TRSi / TRRi) * 100$$

PRRS = Porcentaje de rutas de recolección de residuos sólidos supervisadas.
TRS = Total de rutas de recolección de residuos sólidos urbanos supervisadas.
TRR = Total de rutas de recolección de residuos sólidos urbanos.
i = iésimo año.

Como respuesta a los requerimientos de información, el personal de la Dirección de Aseo Público reportó que en 2024 no se llevaron a cabo supervisiones a los recorridos de recolección y traslado de residuos sólidos. Por lo tanto, resultó imposible realizar la estimación del indicador previamente descrito.

Por otra parte, con la finalidad de contar con una aproximación sobre la eficacia en la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público se diseñó el indicador Porcentaje de reportes ciudadanos sobre el servicio de aseo público atendidos.

$$PRCA = (CRAi / CRRi) * 100$$

Donde:

PRCA = Porcentaje de reportes ciudadanos sobre el servicio de aseo público atendidos.
CRA = Cantidad de reportes ciudadanos sobre el servicio de aseo público atendidos.
CRR = Cantidad de reportes ciudadanos sobre el servicio de aseo público recibidos.
i = iésimo año.

Se solicitó al Ayuntamiento de El Salto información sobre la atención de reportes presentados por los usuarios en los años 2022, 2023 y 2024 respecto del servicio de aseo público, en el que se incluyera la fecha de recepción, su estatus, y, de ser el caso, la fecha en la que se atendió y la acción mediante la cual se dio por resuelto el reporte. Esta información no fue remitida, por lo que se consultaron los Informes de Actividades Mensuales de la Dirección de Aseo Público disponibles en la página web de Transparencia del Municipio y las Matrices de Indicadores para Resultados, del periodo 2022 - 2024 y de donde se obtuvo la cantidad de reportes atendidos en cada anualidad. Se solicitó de nuevo información sobre el universo de reportes recibidos en los años señalados, a lo que el Ayuntamiento de

El Salto respondió que la información se encontraba disponible exclusivamente en formato físico disponible para consulta.

Se consultó la evidencia documental física, y dado el volumen de información, se seleccionaron de forma aleatoria dos meses por cada año del periodo 2022-2024 con la finalidad de valorar la utilidad de los formatos oficiales para determinar la eficacia en la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público. De los 296 reportes recibidos en los seis meses consultados, sólo se identificaron 15 con estatus *atendido*, mientras que los 281 restantes no presentaron datos que proporcionaran información respecto de su atención.

Se cotejaron las cifras de los reportes ciudadanos recibidos con las cifras de los reportes ciudadanos atendidos; y en ninguno de los meses consultados el dato fue coincidente. Dado que los datos disponibles no resultaron confiables para determinar la eficacia en la prestación del servicio, no fue posible calcular el indicador.

Con base en el presente hallazgo, *se recomendó al Ayuntamiento de El Salto, específicamente a la Dirección de Planeación, Evaluación y Seguimiento, la Coordinación General de Servicios Municipales, la Dirección de Aseo Público, y las áreas que corresponda: 1) reformular con base en los Lineamientos para la construcción y diseño de indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, el marco de resultados sobre la gestión integral de residuos sólidos urbanos (la limpieza de espacios públicos, la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público), de tal forma que sea consistente para realizar el seguimiento de los entregables y evaluar su desempeño; 2) elaborar registros sobre las actividades de supervisión respecto del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y, 3) sistematizar la información sobre la cantidad de reportes recibidos y atendidos en relación con el servicio de aseo público recibidos y, de ser el caso, la descripción de la acción mediante la cual se dio por resuelta la queja.* Contar con objetivos, indicadores y metas consistentes permitiría al Ayuntamiento de El Salto, orientar su gestión hacia resultados, y cumplir con lo dispuesto por los artículos 134 de la CPEUM sobre administrar con eficacia los recursos económicos con los que disponga; 202 de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco, y 79 segundo párrafo de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, en relación con formular el presupuesto de egresos con base en programas y metas que parten de indicadores de desempeño; y 68, fracciones IV y IX, 200 fracción XII, y 203, fracciones II y III, del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco, en el sentido de coordinar y concentrar indicadores,

evaluar el desempeño, y elaborar el proyecto de presupuesto y los programas anuales de trabajo; mientras que, contar con información disponible sobre la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y registros confiables referentes a la atención de residuos sólidos urbanos permitirá al Ayuntamiento de El Salto tener control sobre la gestión integral de residuos sólidos urbanos y cumplir con lo dispuesto por el artículo 11 fracción fracción XIV de la Ley de Gestión Integral de Residuos acerca de la toma de decisiones sobre el manejo de los residuos sólidos a partir de la generación y sistematización de información.

Como respuesta, la entidad fiscalizada presentó una aclaración, una justificación, y una medida de atención. La aclaración ofrecida por la entidad fiscalizada presentó dos argumentos. En uno manifestó que *“Los Programas Operativos Anuales carecen de vigencia, ya que dejaron de originarse a partir de la reforma a la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios, en esta reforma los Programas Operativos Anuales fueron sustituidos por las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) el 14 de diciembre de 2013. Esto se establece en el artículo 3 inciso k de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios”*. En ese sentido, se identificó que la entidad fiscalizada presenta esta aclaración con respecto a un procedimiento⁶ aplicado para determinar en qué medida los instrumentos programáticos con que cuenta el Ayuntamiento permitieron conocer el desempeño sobre la limpieza de espacios públicos, la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y, la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público. Al respecto, sostiene su argumento con base en la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios, en cuanto a que los Programas Operativos Anuales carecieron de vigencia desde 2013. Sin embargo, la misma entidad fiscalizada remitió a este Órgano Técnico el Programa Operativo Anual de la Dirección de Aseo Público como respuesta al requerimiento de información inicial sobre los documentos que contengan los programas o planes operativos anuales vigentes en 2024; además este argumento no desestima los elementos del hallazgo que sustentan la recomendación.

El segundo argumento enuncia que *“Es impreciso por falta de confiabilidad, ausencia de información sobre las actividades de supervisión, falta de*

⁶ Se revisó el Programa Operativo Anual de la Dirección de Aseo Público para el año 2024 (POA 2023-2024), y las Matrices de Indicadores para Resultados 2024 de la Dirección de Aseo Público (periodo enero-agosto, y periodo octubre-diciembre); para identificar objetivos, indicadores, métodos de cálculo y metas relacionados con: a) la limpieza de espacios públicos, b) la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y c) la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público. El propósito fue determinar en qué medida la información permitió conocer el desempeño con la que se proveyó cada servicio.

confiabilidad en los datos sobre la cantidad de reportes recibidos y atendidos, lo que no permitió conocer el desempeño del Ayuntamiento de El Salto en la gestión integral de residuos sólidos urbanos en el ejercicio fiscal 2024". Al respecto, aunque este argumento recupera lo expuesto en el hallazgo de la recomendación, en lugar de señalar que se utilizó información errónea, imprecisa o carente de vigencia, confirma lo expuesto por este Órgano Técnico; por lo tanto, el argumento no desestima el hallazgo.

En cuanto a la evidencia remitida por la entidad fiscalizada que se vincula con el argumento sobre los Programas Operativos Anuales carentes de vigencia, se considera válida dado que las leyes citadas "*Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios*" y "*Ley de Planeación para El Estado de Jalisco y sus Municipios*", son públicas y aplicables durante su vigencia; sin embargo, no contribuyen a aclarar o complementar algún elemento del hallazgo. Por su parte, a pesar de que la evidencia vinculada con el segundo argumento refiere que "*Solo se cuenta con evidencia de la información completa a partir de 1 de octubre del 2024 a la fecha. Dicha información está respaldada para futuras referencias*", el Ayuntamiento de El Salto, no remitió nueva documentación, de tal forma que no se analizaron nuevos datos para revalorar el resultado del hallazgo, en consecuencia, los documentos provistos por la entidad fiscalizada como vigentes durante la anualidad 2024, resultaron válidos para su análisis y dan origen al hallazgo que soporta a la recomendación.

Así pues, luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de El Salto, Jalisco al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que **los argumentos y los datos** ofrecidos por la entidad fiscalizada **no aclaran** ninguno de los aspectos del hallazgo que sostiene la **Recomendación 24-DAD-PR-004-707000-A-02**.

Por otra parte, en cuanto al argumento justificativo, la entidad fiscalizada sostuvo que "*Se cuenta con argumentos y evidencia para señalar que la implementación inmediata de la recomendación presenta limitaciones de carácter organizacional, administrativo y temporal, debido a que los procesos, instrumentos y registros observados corresponden a partir del día 1 de octubre 2024 y fueron generados con anterioridad a la incorporación del personal responsable*", sin embargo, este argumento no invalida la recomendación ni justifica la inaplicabilidad o imposibilidad de implementar las medidas pertinentes para atender sus elementos; es decir, *reformular el marco de resultados sobre la gestión integral de residuos sólidos urbanos (la limpieza de espacios públicos, la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público), elaborar registros sobre las actividades de supervisión respecto del servicio de recolección y traslado de*

residuos sólidos urbanos y, sistematizar la información sobre la cantidad de reportes recibidos y atendidos en relación con el servicio de aseo público recibidos. En ese sentido, la respuesta del ente auditado no expresa una limitación administrativa, temporal o de cualquier índole que impidan emprender acciones de mejora; y, por otro lado, resulta irrelevante para la atención de la recomendación la responsabilidad del personal que hubiera tenido a su cargo la gestión de residuos en ejercicios fiscales anteriores.

La entidad fiscalizada señaló que *“Solo se cuenta con evidencia completa a partir del 1 de octubre de 2024”*, sin embargo, no remitió nueva documentación para su análisis, además esto no representa un impedimento técnico, organizacional o de otra índole que justifique la imposibilidad de emprender cambios o acciones orientadas a atender los elementos de la recomendación.

Así pues, de la revisión y análisis a la respuesta planteada como justificación por la entidad fiscalizada, se determinó que **no explica** la inaplicabilidad de la **Recomendación 24-DAD-PR-004-707000-A-02**.

Adicionalmente, la entidad fiscalizada planteó dos medidas de atención respecto de la recomendación. Una de ellas tiene como responsables a la Jefatura de Gabinete y a la Dirección de Planeación y Evaluación, y enuncia que *“Se realizarán evaluaciones semestrales a todas las Matrices de Indicadores para Resultados de todas las unidades administrativas pertenecientes al gobierno municipal de El Salto”*. Al respecto, se considera que esta actividad no es congruente con alguno de los tres elementos de la recomendación que sugiere *reformular el marco de resultados sobre la gestión integral de residuos sólidos urbanos que sea consistente para realizar el seguimiento de los entregables y evaluar su desempeño, elaborar registros sobre las actividades de supervisión respecto del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y, sistematizar la información sobre la cantidad de reportes recibidos y atendidos en relación con el servicio de aseo público recibidos*; ya que, si bien la actividad de evaluar la Matriz de Indicadores para Resultados permite detectar inconsistencias en su diseño y que al aplicarse a cada unidad administrativa también comprende a la responsable de las actividades relacionadas con la gestión integral de residuos sólidos urbanos, esta acción no atiende alguno de los elementos de la recomendación, pues una vez detectadas las inconsistencias a través de la evaluación, deberían corregirse; sin embargo, esto no está incluido como actividad, mientras que la recomendación. La acción sobre la *“reformulación”* no fue incluida en la medida de atención, lo que origina que la actividad no cuente con elementos suficientes o precisos para atender los aspectos de la recomendación.

Por otra parte, la entidad fiscalizada espera como resultado *“Obtener indicadores y metas aún más consistentes y que la continua evaluación sirva para la retroalimentación de las MIR adecuándose a los diversos cambios que se puedan presentar”*, lo cual muestra un acercamiento a los aspectos de la recomendación sobre conseguir indicadores y metas consistentes, aunque sólo se refiere a estos dos elementos y no al marco de resultados de forma integral en los términos recomendados por este Órgano Técnico.

En cuanto a la segunda medida de atención que tiene como áreas responsables a la Coordinación General de Servicios Públicos y a la Dirección de Aseo Público, la entidad fiscalizada señala que se realizarán *“Constantemente actualizaciones, capacitaciones, mayor control de acuerdo con la organización, entre ellas tener la documentación completa sin sesgos durante los procesos de atención y tener mayor cuidado en los documentos tanto físicos como electrónicos dando atención a los reportes de aseo público”*, en ese sentido, aunque menciona *“actualizaciones”* y *“capacitaciones”*, omite señalar sobre qué elementos de la recomendación se aplicarán estas actividades. Por otro lado, lo expuesto sobre *“tener mayor control de acuerdo con la organización, entre ellas la documentación completa sin sesgos durante los procesos de atención, tener mayor cuidado en los documentos tanto físicos como electrónicos dando atención a los reportes de aseo público”*, a pesar de recuperar fragmentos del elemento de la recomendación sobre *“sistematizar la información sobre la cantidad de reportes recibidos y atendidos en relación con el servicio de aseo público recibidos”*, no refiere cuáles son las acciones de mejora para la sistematización. En ese sentido, se considera que las actividades presentadas en esta medida de atención no se relacionan con la recomendación; sin embargo, el resultado esperado sí resulta congruente ya que prevé *“darle mayor consistencia entre objetivos, indicadores y metas del servicio de Aseo Público”*.

Así pues, a pesar de la falta de precisión de las actividades, ante la intención para atender uno de los elementos de la recomendación, en la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico se verificará que la entidad fiscalizada presente un marco de resultados sobre los servicios que comprenden la gestión integral de residuos sólidos urbanos en los términos que señala la metodología de marco lógico prevista por el CONAC.

Por otro lado, para realizar la actividad relacionada con la evaluación de las Matrices de Indicadores para Resultados, la entidad fiscalizada fijó un periodo que comienza en *“Enero 2026”* y termina en *“Septiembre 2027”*, lo que se considera razonable para la medida planteada, dado que prevé realizarlas de forma semestral, lo que representa que al menos en cuatro ocasiones se llevará a cabo

para la identificación de posibles inconsistencias y sus correspondientes ajustes. Por otro lado, no se fijaron plazos para las actividades sobre *actualizaciones, capacitaciones y mayor control de acuerdo con la organización, entre ellas tener la documentación completa sin sesgos durante los procesos de atención y tener mayor cuidado en los documentos tanto físicos como electrónicos dando atención a los reportes de aseo público*, mismas que fueron planteadas como medida de atención, puesto que lo que se señala en el plazo no se vincula con estas acciones sino que menciona los horarios sobre el servicio de barrida que se realiza de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., y sobre el servicio de recolección de residuos sólidos que actualmente se lleva a cabo de lunes a viernes en un horario de 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Además, la entidad fiscalizada definió distintos tipos de medios de verificación para las medidas de atención planteadas. Con respecto a las evaluaciones semestrales a todas las Matrices de Indicadores para Resultados plantea como evidencia que *“Semestralmente se evaluará el desempeño de cada unidad administrativa por medio del avance de sus indicadores, metas y objetivos, y que coincidan las evidencias con los resultados, contenidos en las MIR y en sus informes de actividades”*; en ese sentido, la evidencia pretende mostrar resultados sobre el desempeño y no sobre el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, por lo que en la etapa de seguimiento que lleve a cabo este Órgano Técnico, se comprobará que estos medios de verificación demuestren el rediseño del marco de resultados en los términos propuestos en la recomendación. Por otro lado, la segunda medida de atención indica que como medios de verificación se usarán *“Reportes de actividades”, “Medición de indicador de resultados” y “Reportes fotográficos”*, al respecto, estos se consideran imprecisos pues no queda claro cómo se relacionan con las actividades propuestas como medida de atención, ni cómo servirían para demostrar que los aspectos recomendados se atendieron en relación con contar con registros sobre las actividades de supervisión respecto del servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos; y, con sistematizar la información sobre la cantidad de reportes recibidos y atendidos en relación con el servicio de aseo público recibidos.

Así pues, luego de revisar y analizar la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, se determinó que una **medida de atención se orienta en el mismo sentido** que la **Recomendación 24-DAD-PR-004-707000-A-02**.

Recomendación 24-DAD-PR-005-707000-A-02

De acuerdo con los artículos 115, fracción III, inciso c, de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM); 79, fracción III, de la *Constitución Política del Estado de Jalisco* (CPEJ); 10, fracción IV, de la *Ley General para*

Prevención y Gestión Integral de los Residuos (en lo sucesivo, Ley General de Residuos); 50, 56 y 57 de la *Ley de Gestión Integral de los Residuos del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo, Ley de Gestión Integral de Residuos); 94, fracción III, de la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo, Ley de Administración Municipal), le corresponde a los municipios a través de sus Ayuntamientos, brindar los servicios públicos de la limpieza, la recolección, el traslado, el tratamiento y la disposición final de residuos.

Al respecto, el artículo 271, fracción VII, del *Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo Reglamento General de El Salto) dispone que el Ayuntamiento, tiene a su cargo las funciones relacionadas con los servicios públicos de la limpieza, la recolección, el traslado, el tratamiento y la disposición final de residuos; en este sentido, de acuerdo con el artículo 200, fracción IX, la Coordinación General de Servicios Municipales se encarga de realizar supervisiones periódicas de la prestación de los servicios públicos. Además, el artículo 203, fracción V, establece que la Dirección de Aseo Público se encarga de la limpieza de calles, vialidades y espacios públicos del municipio; y la fracción VI, prevé que también es responsable de vigilar la operación sobre la recolección y traslado de residuos. Adicionalmente, el artículo 219, fracción III, establece que la Jefatura de Atención Ciudadana es la encargada de crear canales de comunicación para que las dependencias respondan las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias ciudadanas.

Por otra parte, el artículo 134 de la CPEUM establece que los recursos económicos de los que disponen los municipios deben administrarse con eficacia, eficiencia, economía y transparencia. Adicionalmente, en los artículos 115, fracción II, segundo párrafo, de la CPEUM; 77, fracción II, inciso b), de la CPEJ; y 37, fracción II, de la Ley de Administración Municipal, se establece la responsabilidad de los Ayuntamientos de aprobar y aplicar disposiciones administrativas que organicen la administración pública municipal, regulen los procedimientos, las funciones y los servicios públicos que son de su competencia.

En este sentido, con base en el artículo 200, fracción XV, del Reglamento General de El Salto, corresponde a la Coordinación General de Servicios Municipales proponer, implementar, así como coordinar medidas y actividades para lograr la eficiencia en la operación de los servicios, incluida la gestión integral de residuos sólidos urbanos; mientras que el artículo 219, fracción V, establece que la Jefatura de Atención Ciudadana es quien propone mejoras que incrementen la eficiencia en la atención de peticiones y quejas presentadas al Ayuntamiento.

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

Se determinó que el marco operativo del Ayuntamiento de El Salto vigente durante el año 2024 para ordenar las operaciones relacionadas con la limpieza de espacios públicos, la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y la atención de reportes sobre el servicio de aseo público resultó insuficiente; ya que, para ninguno de los tres servicios se presentan con claridad las actividades principales, tampoco se identifica su duración, los nodos de decisión, alternativas ni retornos; además el personal informó que los manuales no son utilizados para ordenar las operaciones relacionadas con los servicios mencionados. Lo anterior incidió en la eficiencia con la que se proveen los servicios, pues si bien durante el periodo 2022 a 2024 se incrementó anualmente en un 64.55% el promedio de calles que reciben servicio de limpieza al mes por cada persona que presta el servicio, este indicador presenta disminución entre 2022 y 2023, lo que significa un aumento no sostenido; además, la ausencia de bitácoras que sustenten las actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y la falta de confiabilidad en la información sobre la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público, limitaron la capacidad del ente auditado para demostrar la eficiencia en la gestión integral de los residuos sólidos.

En relación con la gestión integral de residuos sólidos urbanos, el Ayuntamiento de El Salto remitió cuatro documentos, tres corresponden a manuales de organización y uno a procedimientos. Al respecto, el *Manual de Organización de la Dirección de Servicios Públicos*, menciona en la estructura orgánica, el organigrama y el catálogo de puestos a un Auxiliar administrativo y un Supervisor. El primero, tiene dentro de sus principales funciones y tareas descritas en el catálogo de puestos “*Recibir, capturar y turnar reportes*”; sin embargo, las funciones del Supervisor no prevén actividades relacionadas con la gestión integral de residuos sólidos urbanos.

Por otro lado, el *Manual de Organización (reglamento) Aseo Público* enuncia en el artículo 3° que son facultades y obligaciones del Gobierno Municipal respecto al servicio de Aseo Público, brindar atención continua a los habitantes de El Salto y consolidar la atención al ciudadano, lo cual se relaciona con la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo.

Por su parte, el *Manual de Organización de la Coordinación General de Servicios Municipales* refiere que la Coordinación General tiene la atribución de ejecutar supervisiones periódicas en campo a todas y cada una de las dependencias

pertencientes a la Coordinación para establecer correcciones si estas se requieren, además de la indagación de anomalías.

Por último, en el *Manual de procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos*, las actividades de Recepción de reportes y supervisión de cuadrillas se encuentran a cargo del Director General de Servicios Públicos Municipales; además el puesto de Secretaria cuenta con actividades sobre la recepción, captura, registro de datos en el formato de reportes ciudadanos y, en su caso, canalización de reportes.

Con base en la información que se presenta en estos cuatro manuales, se valoró la suficiencia del marco operativo para la provisión de los servicios relacionados con la gestión integral de residuos sólidos urbanos (limpieza de espacios públicos, supervisión a la recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y atención a reportes relacionados con aseo público), a través de la aplicación de una rúbrica que contiene siete preguntas, cuyas respuestas son dicotómicas (Sí o No), en la cual se considera que el marco operativo es suficiente, cuando se obtienen respuestas afirmativas a todas las preguntas. En la siguiente tabla se presenta el resultado de la valoración.

Tabla 21. Resultado de la valoración sobre la suficiencia del marco operativo de los servicios relacionados con la gestión integral de residuos sólidos urbanos en el municipio de El Salto durante el año 2024

Pregunta	Limpieza de espacios públicos ¹	Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos ¹	Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público ¹
1. ¿Las unidades administrativas previstas en el manual son coherentes con las áreas encargadas de proveer el servicio que se encuentran autorizadas en el reglamento?	Sí	Sí	Sí
2. ¿Las actividades principales previstas en el manual para el área responsable de proveer el servicio se presentan con claridad?	No	No	No
3. ¿En el manual se definen claramente los actores responsables de llevar a cabo todas las actividades para la provisión del servicio?	No	Sí	Sí

Pregunta	Limpieza de espacios públicos ¹	Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos ¹	Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público ¹
4. ¿Las actividades sobre la provisión del servicio que están enunciadas en el manual se presentan en orden secuencial?	No	No	Sí
5. ¿Las actividades sobre la provisión del servicio que están descritas en el manual prevén una duración estimada?	No	No	No
6. ¿El procedimiento sobre la provisión del servicio que está descrito en el manual requiere nodos de decisión y estos presentan con claridad sus alternativas y retornos?	No	No	No
7. ¿El procedimiento sobre la provisión del servicio que se menciona en el manual contiene diagrama de flujo u otro recurso gráfico?	No	No	No
Resultado sobre la suficiencia del marco operativo²	No	No	No

Fuente: elaboración propia con información de los manuales de organización de la Coordinación General de Servicios Municipales, de la Dirección de Servicios Públicos, y de la Dirección de Aseo Público; además del Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, vigentes en el año 2024.

1/ La respuesta afirmativa a la pregunta se obtiene cuando se realizó la identificación en cualquiera de los manuales de organización de la Coordinación General de Servicios Municipales, de la Dirección de Servicios Públicos, de la Dirección de Aseo Público o del Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios Públicos, vigentes en el año 2024.

2/ Se considera que el marco operativo es suficiente, cuando se obtiene respuesta afirmativa a las siete preguntas.

De acuerdo con la tabla anterior, en el marco operativo se identificaron unidades administrativas coherentes con las áreas encargadas de la provisión de los servicios autorizadas en el Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco, entre las cuales está la Coordinación General de Servicios Municipales y la Dirección de Aseo Público; la primera es la responsable de realizar actividades para la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público, además para esto último también se identificó la participación de un Auxiliar

Administrativo y fue este servicio el único para el que se encontraron actividades en orden secuencial.

Por el contrario, a pesar de que se encuentran definidas las áreas responsables para la supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, para ninguno de los tres servicios se presentan con claridad las actividades principales, y tampoco se identifica su duración, los nodos de decisión, alternativas ni retornos; en consecuencia se considera insuficiente para ordenar la gestión integral de residuos sólidos urbanos. Adicionalmente, el personal señaló que no utiliza manuales de organización, procedimientos o servicios para ejecutar las operaciones relacionadas con la gestión integral de residuos sólidos urbanos.

Para determinar la eficiencia con la que el Ayuntamiento de El Salto realizó la limpieza de calles, se estimó el indicador Promedio de calles que reciben servicio de limpieza al mes por cada persona que presta el servicio.

$$PCSLi = (CRLi / Mli) / PLCi$$

Donde:

PCSL = Promedio de calles que reciben servicio de limpieza al mes por cada persona que presta el servicio.

CRL = Calles que reciben el servicio de limpieza

MI = Meses de los que se tiene información

PLC = Cantidad de personas que se dedican a la limpieza de calles

i = iésimo año

Los datos y el resultado del indicador planteado para la estimación de la eficiencia en el suministro del servicio de limpieza de espacios públicos, se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 22. Promedio de calles que reciben servicio de limpieza al mes por cada persona que presta el servicio

Variable	2022	2023	2024	TMVA ¹
Calles que reciben el servicio de limpieza (CRL)	4 485	4 554	4 048	-5.00%
Meses de los que se tiene información (MI)	9	10	3	NA ²

Variable	2022	2023	2024	TMVA ¹
Cantidad de personas que se dedican a la limpieza de calles PLC)	4	4	4	NA ²
Promedio de calles que reciben servicio de limpieza al mes por cada persona que presta el servicio PCSL = (CRL / MI) / PLC	124.58	113.85	337.33	64.55%

Fuente: elaboración propia con la información de los avances de las Matrices de Indicadores para Resultados de la Dirección de Aseo Público correspondientes a los periodos octubre 2021 - septiembre 2022; Octubre 2023 y octubre - diciembre 2024.

1/ TMVA: Tasa Media de Variación Anual = $\left[\left(\frac{\text{Dato del año final}}{\text{Dato del año inicial}}\right)^{\frac{1}{t}} - 1\right] * 100$, donde t = número de años transcurridos entre el valor inicial y el final.

2/ NA: No aplica dado que no hay una tasa media de variación que estimar, ya que MI da cuenta de la disponibilidad de la información, mientras que el dato sobre PLC es igual en los tres años.

Como se observa en la tabla anterior, en 2023 se presentó una disminución en el promedio mensual de calles que recibieron el servicio de limpieza por persona en comparación con 2022; ya que mientras que en 2022 cada persona limpió en promedio 124.58 calles mensualmente, esta cifra disminuyó a 113.85 en 2023. En contraste, en 2024 cada persona limpió en promedio 337.33 calles al mes, lo que representa un aumento anual no sostenido del 64.55% respecto de 2022.

Además, a través de la información presentada en los Informes Mensuales de la Dirección de Aseo Público, se conocieron las calles que recibieron el servicio de limpieza en 2022 y 2023, sin embargo no existe alguna descripción respecto de las calles que se limpiaron en 2024.

Por otra parte, a fin de estimar la eficiencia con la que se llevaron a cabo las actividades de supervisión realizadas al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, se diseñó el indicador Promedio de actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos realizadas por persona.

$$PASPPi = (CTASi / CTPASi)$$

Donde:

PASPPi = Promedio de actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos realizadas por persona.

CTAS = Cantidad total de actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos.

CTPAS = Cantidad total de personas que realizan actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos.

i = iésimo año.

Como respuesta a los requerimientos de información, el personal de la Dirección de Aseo Público reportó que no cuenta con bitácoras que den sustento a las actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos en el periodo de 2022 a 2024. Dada la inexistencia de información no fue posible estimar la eficiencia del Ayuntamiento de El Salto en la provisión de este entregable.

A fin de determinar la eficiencia con la que el Ayuntamiento de El Salto brindó atención a los reportes relacionados con el servicio de aseo público, se diseñó el indicador Promedio de reportes atendidos al día por persona dedicada al servicio.

$$PRADHi = (CRAi / DARI) / PARi$$

Donde:

PRADH = Promedio de reportes atendidos al día por persona dedicada al servicio.

CRA = Cantidad de reportes ciudadanos atendidos relacionados con el servicio de aseo público.

DAR = Cantidad de días en los que se realiza la atención de reportes ciudadanos relacionados con el servicio de aseo público.

PAR = Cantidad de personas dedicadas a la atención de reportes ciudadanos relacionados con el servicio de aseo público.

i = iésimo año.

Se solicitó al Ayuntamiento de El Salto información sobre la atención de reportes presentados por los usuarios en los años 2022, 2023 y 2024 respecto del servicio de aseo público, en el que se incluyera la fecha de recepción, su estatus, y, de ser el caso, la fecha en la que se atendió y la acción mediante la cual se dio por resuelto el reporte. Dado que el ente auditado no cuenta con la información sistematizada, se consultaron los Informes de Actividades Mensuales de la Dirección de Aseo Público disponibles en la página web de Transparencia del Municipio del periodo 2022 - 2024 en los que se desglosa diariamente el número de reportes ciudadanos atendidos relacionados con el servicio de aseo público, con la finalidad de conocer la cantidad de días en los que se atendieron reportes y el total de reportes atendidos en cada anualidad.

Por otra parte, para complementar la información obtenida mediante la página Web se requirió información sobre la cantidad de reportes recibidos por cada año del periodo 2022 a 2024, a lo cual el Ayuntamiento contestó que estos se

encontraban disponibles físicamente para su consulta puesto que dicha información no se encuentra sistematizada. En un grupo de enfoque realizado con el personal del área de área de aseo público, se afirmó que todos los reportes recibidos son atendidos. Con la finalidad de confirmar que en efecto todos los reportes recibidos son atendidos, y validar la correspondencia del registro disponible en la página Web con dichos reportes físicos, se revisaron de forma aleatoria los formatos físicos disponibles, y el resultado que se obtuvo fue que la cantidad de reportes recibidos fue menor a la cantidad de reportes que presenta como atendidos el archivo publicado en el portal de transparencia. Por lo tanto, no fue posible calcular el indicador ya que la información disponible públicamente no resultó confiable para determinar la eficiencia en la prestación del servicio, al no corresponder con el sustento documental físico sobre la prestación de ese servicio.

Con base en el presente hallazgo, se recomendó al Ayuntamiento de El Salto, específicamente a la Coordinación General de Servicios Municipales, la Dirección de Aseo Público, y a las áreas que corresponda, formular marcos operativos relacionados con la gestión integral de residuos sólidos urbanos que describan de forma clara las actividades principales para la provisión de los servicios, actores responsables secuencia de pasos, nodos de decisión, tiempo de inicio y conclusión y diagramas de flujo relacionados con el suministro de los tres entregables. Lo anterior permitiría atender el artículo 37, fracción II, de la Ley de Administración Municipal que señala que es responsabilidad de los Ayuntamientos de aprobar y aplicar disposiciones administrativas que organicen la administración pública municipal, regulen los procedimientos, las funciones y los servicios públicos que son de su competencia; así como dar cumplimiento al artículo 200, fracción XV, del Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco, que atribuye a la Coordinación General de Servicios Municipales la facultad de proponer, implementar, así como coordinar medidas y actividades para lograr la eficiencia en la operación de los servicios públicos municipales.

Como respuesta, la entidad fiscalizada presentó una aclaración, una justificación, y una medida de atención. La aclaración ofrecida por la entidad fiscalizada presentó un argumento como aclaración, en el que señala que “no cuenta con argumentos ni evidencia suficiente para demostrar que los elementos del hallazgo señalados en la recomendación sean erróneos, imprecisos o carentes de vigencia, sin embargo, precisa que las situaciones observadas corresponden a esquemas operativos implementados con anterioridad al 1 de octubre del 2024, fecha en la que ingresó el personal actualmente responsable”. Al respecto, este argumento recupera lo expuesto en el hallazgo de la recomendación y, en lugar de señalar que se utilizó información errónea, imprecisa o carente de vigencia, confirma lo

expuesto por este Órgano Técnico; aunado a que la precisión sobre el ingreso del personal resulta irrelevante, ya que no demuestra que los hallazgos presentados carezcan de validez y fundamento respecto de la ausencia del marco operativo de los servicios relacionados con la gestión integral de residuos sólidos urbanos, por lo tanto el hallazgo sigue dotado de elementos suficientes para sostener la recomendación emitida.

Como parte de la evidencia, la entidad fiscalizada manifestó que *“la información documental está completa a partir de octubre del 2024; existe una evidencia clara y constante la cual se sustenta tanto en la medición de indicadores de resultados como en reportes fotográficos y de actividades, los cuales mes con mes se llevan a cabo”*. Al respecto, la medición de indicadores de resultados, los reportes fotográficos y de actividades no tienen relación alguna con lo referido en el argumento de la aclaración. Además, no se compartió documentación adicional para revalorar el resultado del hallazgo, por lo que lo señalado como evidencia no se considera soporte para complementar o contribuir a aclarar alguno de los aspectos señalados por este Órgano Técnico.

Así pues, luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de El Salto, Jalisco al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que los **argumentos y los datos** ofrecidos por la entidad fiscalizada **no aclaran** los aspectos de los hallazgos que sustentan la **Recomendación 24-DAD-PR-005-707000-A-02**.

Por otra parte, en cuanto al argumento justificativo, la entidad fiscalizada manifestó que *“presenta limitaciones organizacionales, administrativas y temporales, ya que los procesos observados corresponden a esquemas previos hasta 30 de septiembre del 2024, fecha de ingreso del personal responsable, sin que se cuente con información completa de periodos anteriores. Se está trabajando en el sentido de implementar y coordinar medidas para lograr la eficacia en la operación del servicio de alumbrado público y proponer mejoras que incrementen la eficiencia en la atención de peticiones y quejas presentadas”*. Al respecto, el argumento sobre el periodo en el que se realizaron los procesos observados no se considera suficiente ni válido para justificar la imposibilidad de emprender acciones orientadas a atender la recomendación; aunado a que la fecha de incorporación del personal responsable resulta irrelevante para la implementación de medidas pertinentes para la elaboración de un marco operativo relacionados con la gestión integral de residuos sólidos urbanos. Asimismo, la justificación resulta incongruente, puesto que señala que se están implementando medidas en la operación del servicio de alumbrado público, mientras que los servicios a los que se refiere la recomendación (limpieza de espacios públicos; supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos y,

atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público) se consideran parte de la gestión integral de residuos sólidos urbanos. Como parte de la evidencia, la entidad fiscalizada reitera que “*El cambio de administración ocurrió el 1 de octubre del 2024*”, lo que resulta irrelevante dado que no ofrece argumentos ni evidencia válida que explique las limitaciones para implementar o atender las recomendaciones.

Al respecto de la revisión y análisis a la respuesta planteada como justificación por la entidad fiscalizada, se determinó que **no explica** la inaplicabilidad de la **Recomendación 24-DAD-PR-005-707000-A-02**.

Adicionalmente, la entidad fiscalizada planteó una medida de atención a cargo de la Coordinación General de Servicios Públicos y la Dirección de Aseo Público, la cual consiste en “*Constantemente actualizaciones, capacitaciones, mayor control de acuerdo con la organización, entre ellas tener la documentación completa y sin sesgos durante los procesos de mantenimiento y atención a los reportes de la Coordinación de Servicios Públicos y Aseo Público, así como en la limpieza dentro del municipio de El Salto*”. Al respecto, a pesar de que las acciones enunciadas (actualizaciones, capacitaciones y mayor control) son imprecisas, algunas de ellas se relacionan de forma indirecta con la recomendación respecto de formular marcos operativos relacionados con la gestión integral de residuos sólidos urbanos, dado que una forma de modificar el marco operativo es a través de las actualizaciones. Asimismo, en lo referente a “*tener la documentación completa y sin sesgos durante los procesos de mantenimiento y atención a los reportes de la Coordinación de Servicios Públicos y Aseo Público, así como en la limpieza dentro del municipio de El Salto*” se relaciona con la información que debe incluirse en los manuales de procedimientos, en los que este Órgano Técnico detectó insuficiencias, sobre esto último es preciso señalar que la acción únicamente hace mención a la atención de reportes y a la limpieza, sin hacer referencia a los procesos relacionados con la supervisión al servicio de recolección y de residuos sólidos urbanos.

Además, como resultado, la entidad fiscalizada refiere que espera una “*Mayor consistencia entre objetivos, indicadores y metas del servicio de Aseo Público*”, sin embargo esto se relaciona con el marco de resultados, mientras que la recomendación hace referencia al marco operativo. Sobre lo anterior y considerando la ambigüedad de las actividades a implementar, en la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico se verificará que se haya incorporado el marco operativo bajo las características descritas en la recomendación.

Por otra parte, el Ayuntamiento de El Salto presentó los horarios de inicio y término de los servicios de recolección de residuos y barrida, tanto anteriores como actuales sin embargo, estas acciones no mantienen coherencia con alguna actividad presentada por la Coordinación de Servicios Públicos y Aseo Público en las medidas de atención. Por lo anterior, en ausencia de un plazo, durante la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico se determinará la oportunidad con la que se implementaron las acciones de mejora planteadas. Adicionalmente, los medios de verificación planteados por la entidad fiscalizada fueron "*reporte de actividades*", "*medición de indicador de resultados*" y "*reporte fotográfico*", al respecto, estos se consideran imprecisos pues no se menciona de qué forma se relacionan con las actividades previstas en la medida de atención. Por lo anterior, en la etapa de seguimiento que realice este Órgano Técnico, se revisará que los medios de verificación demuestren mejoras en la definición de los procesos.

Así pues, luego de revisar y analizar la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, se determinó que la **medida de atención** planteada **se orienta en el mismo sentido** que la **Recomendación 24-DAD-PR-005-707000-A-02**.

Recomendación 24-DAD-PR-006-707000-A-02

De acuerdo con los artículos 115, fracción III, inciso c), de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* (CPEUM); 79, fracción III, de la *Constitución Política del Estado de Jalisco* (CPEJ); 10, fracción IV, de la *Ley General para Prevención y Gestión Integral de los Residuos* (en lo sucesivo, *Ley General de Residuos*); 50, 56 y 57, de la *Ley de Gestión Integral de los Residuos del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo, *Ley de Gestión Integral de Residuos*); 94, fracción III, de la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* (en lo sucesivo, *Ley de Administración Municipal*), le corresponde a los municipios a través de sus Ayuntamientos, brindar los servicios públicos de la limpieza, la recolección, el traslado, el tratamiento y la disposición final de residuos.

Al respecto, el artículo 271, fracción VII, del *Reglamento General del Municipio de El Salto, Jalisco* (en lo sucesivo *Reglamento General de El Salto*), dispone que el Ayuntamiento tiene a su cargo las funciones relacionadas con los servicios públicos de la limpieza, la recolección, el traslado, el tratamiento y la disposición final de residuos; en este sentido, de acuerdo con el artículo 200, fracción IX, la Coordinación General de Servicios Municipales se encarga de realizar supervisiones periódicas de la prestación de los servicios públicos. Además, el artículo 203, fracción V, establece que la Dirección de Aseo Público se encarga de la limpieza de calles, vialidades y espacios públicos del municipio; mientras que

de acuerdo con la fracción VI, también es responsable de vigilar la operación sobre la recolección y traslado de residuos. Y por otra parte, el artículo 219, fracción III, establece que la Jefatura de Atención Ciudadana es la encargada de crear canales de comunicación para que las dependencias respondan las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias ciudadanas.

Además, el artículo 5, fracción X, de la Ley General de Residuos dispone que las acciones administrativas sobre el manejo de residuos desde su generación hasta la disposición final forman parte de la gestión integral de residuos. Por otra parte, el artículo 12 de la Ley de Gestión Integral de Residuos establece que el Programa Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos se debe elaborar a partir de las bases establecidas en el artículo 11; en este sentido, de acuerdo con la fracción XIV del artículo 11, las decisiones sobre el manejo de los residuos deben partir de la generación y sistematización de información.

Por otra parte, el artículo 55, de la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios, dispone que los servidores públicos tienen la obligación de cuidar la documentación e información que se derive de su cargo. Al respecto, el artículo 3, fracción IV, de la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios, establece que los documentos de uso cotidiano para realizar las funciones son considerados como archivo de trámite; mismos que de acuerdo con el artículo 120 fracciones I y II, deben ser conservados y registrados. En este sentido, el artículo 25, fracción XXXIII, numeral 1, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios establece que los Ayuntamientos deben constituir y mantener actualizado su sistema de archivo y de gestión documental, mientras que el artículo 32 fracción II menciona que es atribución de la Unidad de Transparencia actualizar mensualmente la información fundamental del sujeto obligado. Por último, el artículo 200 fracción XVI del Reglamento General de El Salto faculta a la Coordinación General de Servicios Municipales a rendir los informes inherentes a sus funciones.

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

Se determinó que el Ayuntamiento de El Salto no contó con un Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos en el que se establezcan lineamientos sobre la generación y sistematización de información, lo cual contribuyó por una parte en la falta de registros administrativos sobre la limpieza de espacios públicos y la supervisión al servicio de recolección y traslado de los residuos sólidos urbanos, y por la otra en la presencia de inconsistencias del registro administrativo sobre la atención a reportes relacionados con el servicio de aseo público; lo que impidió que el

Ayuntamiento cuente con información que permita valorar el desempeño de los servicios provistos.

La entidad fiscalizada proporcionó información sobre la limpieza de espacios públicos, a través de cuatro bases de datos denominadas: 1) *Recolección de tickets Ayto. 2022* con información del periodo febrero - diciembre 2022; 2) *Recolección de tickets ECO-05 2022* con datos del período enero - diciembre 2022; 3) *Recolección de tickets ECO-05 2023* correspondiente a los meses de enero a diciembre 2023 y 4) *Recolección de tickets ECO-05 2024* con registros de enero a mayo 2024.

Por otra parte, en relación con la solicitud de información sobre las actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, el Ayuntamiento de El Salto remitió como respuesta, las mismas cuatro bases que envió sobre la limpieza de espacios públicos.

Al respecto, vía aclaración, se comunicó a la entidad fiscalizada que la información proporcionada no contiene datos sobre las actividades de limpieza de espacios públicos, ni de la supervisión a la recolección y traslado de residuos sólidos urbanos; lo anterior dado que las variables que presentan en los registros administrativos corresponden a la relación de tickets de recolección diarios; el número, la placa y el chofer de la unidad que recolectó los residuos; el peso bruto, el peso de la tara, y el total de toneladas recolectadas.

En este sentido, el personal de la Coordinación General de Servicios Municipales, y de la Dirección de Aseo Público, informó mediante entrevista que sobre las actividades de limpieza de espacios públicos realizadas durante 2024 únicamente se tienen evidencias fotográficas, sin contar con registros administrativos detallados (archivo electrónico o bitácora) al respecto. Por otro lado, en cuanto a las actividades de supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos, la entidad fiscalizada respondió que no cuenta con archivos sobre estas acciones. Y en relación con la atención de reportes sobre el servicio de aseo público, el personal del Ayuntamiento proporcionó información del periodo octubre - diciembre 2024 a través del registro administrativo que contiene el número de reporte, el origen de la petición (institucional, ciudadana, escolar, religiosa, delegación), el servicio solicitado, la fecha de recepción y atención, la cuadrilla a la que le fue asignado y observaciones.

Por otra parte, para valorar la consistencia de los registros administrativos y su utilidad para valorar el desempeño, se aplicó una rúbrica que contiene cinco preguntas cuya respuesta fue dicotómica (1, Sí; o 0, No); el criterio para determinar que el registro administrativo es pertinente y coadyuva en la

evaluación del desempeño, fue que cumpliera con todos los aspectos valorados, esto es, obtener cinco respuestas afirmativas. La siguiente tabla muestra el resultado de la valoración del registro administrativo sobre la atención a reportes relacionados con el aseo público.

Tabla 23. Valoración del registro administrativo y su aportación para evaluar el desempeño de la gestión integral de residuos sólidos urbanos

Pregunta ^{1/}	Atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público ²
1. ¿En la base de datos se presentan valores en todas las celdas?	0
2. ¿Las unidades de registro en la base de datos son únicas e independientes?	0
3. ¿En la base de datos las variables se describen con claridad?	1
4. ¿En cada celda de la base de datos se presenta un valor que es adecuado según la descripción de la variable?	0
5. ¿La base de datos cuenta con variables que permiten evaluar el desempeño del servicio?	1
Resultado de consistencia de los registros administrativos por servicio (Porcentaje)³	2/5 (40%)

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de la rúbrica para valorar la consistencia de los registros administrativos proporcionados por el Ayuntamiento de El Salto y su aportación para valorar el desempeño de la Supervisión al servicio de recolección y traslado de residuos sólidos urbanos, y la atención de reportes del servicio de aseo público.

1/ La respuesta (Sí, 1; No, 0) a la pregunta, se obtiene de la revisión en conjunto de los registros administrativos que muestran información del periodo 2022 a 2024.

2/ Registro administrativo sobre reportes ciudadanos relacionados con el servicio de aseo público, con datos del periodo octubre - diciembre 2024.

3/ Para cada servicio (supervisión al servicio de recolección y traslado, y atención de reportes), se sumó la cantidad de los puntos obtenidos, y se dividió con respecto a la cantidad total de puntos a obtener. Entre paréntesis el porcentaje del nivel de consistencia de los registros administrativos por servicio. Se considera que el registro administrativo es consistente y aporta para evaluar el desempeño, cuando obtiene respuesta afirmativa, es decir 1, a las cinco preguntas.

De acuerdo con la tabla que antecede, el registro administrativo sobre la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público, resultó consistente en un

40%; en este sentido, se identificó que aunque sus variables son claras y permiten evaluar el desempeño, no cuentan con registros completos y pertinentes, dado que presentan celdas vacías y valores que no corresponden según la descripción de la variable, aunado a que se observó duplicidad de datos.

Finalmente, como parte del requerimiento de información inicial se solicitó al Ayuntamiento de El Salto su Programa Municipal para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos vigente en el año 2024, en este sentido la entidad fiscalizada contestó a través del oficio HM-0123/2025 que remitió la información, sin embargo lo que corresponde al programa sobre la gestión integral de residuos no fue proporcionado, por lo que a través de la *Segunda solicitud de aclaración* se reiteró la petición a la entidad fiscalizada. Al respecto, la entidad fiscalizada no remitió la información sobre el programa en mención, por lo tanto se tiene por inexistente, y dado que en dicho programa se deben prever las bases para la generación y sistematización de información sobre el manejo de residuos sólidos urbanos que permitan la toma de decisiones, se consideran inexistentes.

Con base en el presente hallazgo, *se recomendó al Ayuntamiento de El Salto, específicamente a la Coordinación General de Servicios Municipales, la Dirección de Aseo Público, y a las áreas que corresponda, elaborar el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos e incluir en él lineamientos sobre la generación y sistematización de información sobre el manejo de los residuos sólidos urbanos que permitan asegurar la integridad, claridad, confiabilidad y pertinencia de los datos registrados.* Contar con registros administrativos consistentes y confiables sobre la provisión de la limpieza de espacios públicos, la supervisión al servicios de recolección y traslado de residuos sólidos y la atención de reportes relacionados con el aseo público permitirían al Ayuntamiento de El Salto, cumplir con lo dispuesto en la fracción XIV del artículo 11 de la Ley de Gestión Integral de Residuos que menciona que las decisiones sobre el manejo de los residuos sólidos debe partir de la generación y sistematización de información; así como contar con información que le permita valorar el desempeño de los servicios.

Como respuesta, la entidad fiscalizada presentó una aclaración, una justificación, y una medida de atención. La aclaración ofrecida por la entidad fiscalizada señala que *“La inconsistencia identificada en el periodo 2024 obedece a que los procesos de integración, validación y sistematización de la información fueron realizados con anterioridad a nuestro cargo que comenzó el último trimestre del año; es decir, el 1° de octubre del 2024, siendo así que no hubo una participación directa en la información emitida, misma que es imprecisa”.* Lo anterior no pretende aclarar el hallazgo, por el contrario, confirma lo expuesto por este Órgano Técnico sobre la

imprecisión de la información; además, la fecha de incorporación del personal no desvirtúa el hallazgo respecto de que no se contó con un Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos Sólidos Urbanos que prevea lineamientos sobre la generación y sistematización de información, por lo que no se considera un argumento válido que sugiera que se utilizó información errónea, imprecisa o carente de vigencia para el desarrollo del hallazgo. La entidad fiscalizada presentó como evidencia que *“sólo se cuenta con información completa a partir del 1 de octubre de 2024 a la fecha”*, sin embargo, esto no aporta elementos para sostener un argumento que indique que el hallazgo es erróneo, impreciso o carente de validez; además, la fecha de ingreso del personal responsable no contribuye a aclarar ninguno de los elementos del hallazgo.

Así pues, luego del análisis de la respuesta ofrecida por el Ayuntamiento de El Salto, Jalisco al Pliego de Recomendaciones emitido por la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, se determinó que los argumentos y los datos ofrecidos por la entidad fiscalizada **no aclaran** los aspectos del hallazgo relacionados con la **Recomendación 24-DAD-PR-006-707000-A-02**.

Por otra parte, en cuanto al argumento justificativo, la entidad fiscalizada menciona que *“Se cuenta con argumentos para señalar que la implementación inmediata de la recomendación presenta limitaciones de carácter organizacional, administrativo y temporal, debido a que los procesos, instrumentos y registros observados corresponden a partir del día 1° de octubre 2024 y fueron generados con anterioridad a la incorporación del personal responsable”*, sin embargo, la fecha de ingreso del personal no resulta un argumento válido para justificar la imposibilidad atender la recomendación de *“elaborar el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos e incluir en él lineamientos sobre la generación y sistematización de información sobre el manejo de los residuos sólidos urbanos que permitan asegurar la integridad, claridad, confiabilidad y pertinencia de los datos registrados”*, ya que, por un lado, los registros administrativos sobre la atención de reportes relacionados con el servicio de aseo público valorados por este Órgano Técnico corresponden al periodo octubre - diciembre 2024; además la fecha de incorporación del personal no justifica alguna incapacidad de elaborar el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos, por lo que lo expuesto por la entidad fiscalizada no se considera un argumento válido que manifieste impedimento para realizar acciones que atiendan la recomendación.

Además, la entidad fiscalizada presenta como evidencia que *“Solo se cuenta con evidencia completa a partir del 1° de octubre del 2024 ya que anteriormente presenta inconsistencias que vulneran la confiabilidad de la información sobre el suministro, el mantenimiento a la infraestructura, y la atención a reportes y quejas”*

de alumbrado público". Al respecto, la justificación no presenta evidencia sobre la inaplicabilidad de la recomendación, pues se sugirió que se elabore un nuevo Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos; además, hace mención a los servicios de suministro, mantenimiento a la infraestructura y la atención de reportes y quejas de *alumbrado público*, mientras que el mandato auditado en esta recomendación es gestión integral de residuos sólidos urbanos.

Al respecto, de la revisión y análisis a la respuesta planteada como justificación por la entidad fiscalizada, se determinó que **no explica** la inaplicabilidad de la **Recomendación 24-DAD-PR-006-707000-A-02**.

Finalmente, como medida de atención la entidad fiscalizada plantea realizar *"Constantemente actualizaciones, capacitaciones, mayor control de acuerdo con la organización, entre ellas tener la documentación completa sin sesgos durante los procesos de atención y tener mayor cuidado en los documentos tanto físicos como electrónicos dando atención a los reportes de aseo público"*, lo cual resulta incongruente como medida de atención ya que las actividades no corresponden con los elementos de la recomendación, pues en las acciones no se describe de qué forma la actualizaciones, capacitaciones y mayor control de acuerdo con la organización se vinculan con elaboración de un Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos, por lo cual este Órgano Técnico no considera válida la medida de atención propuesta. Además, la entidad fiscalizada espera como resultado *"Darle mayor consistencia entre objetivos, indicadores y metas del servicio de Alumbrado Público. Mayor claridad y manejo de la información. Tener siempre un respaldo y contar con una base de datos para que estos sustenten siempre la confiabilidad"*, en ese sentido, este resultado es incongruente, pues hace referencia al servicio de *alumbrado público*, mientras que la recomendación se dirige a los servicios que integran la gestión integral de residuos sólidos.

Por otro lado, a pesar de que el resultado recupera el elemento de la recomendación sobre la sistematización de información, lo que se sugiere es que el Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos incluya lineamientos para dicha sistematización; además, dada la mención del servicio de *alumbrado público*, se identifica que esta información no corresponde con acciones relacionadas con la gestión integral de residuos sólidos, por lo que el resultado está desvinculado con la recomendación.

Adicionalmente, la entidad fiscalizada presentó como inicio del plazo fijado para realizar las medidas de atención la descripción de los turnos de dos servicios: *"Se cuenta con 2 turnos de barrida. Lunes a 8:00 a.m., 7:00 p.m. Recolección de Residuos Sólidos lunes 8:00 a.m."*, mientras que como término estableció

“Domingo 8:00 a.m., 7:00 p.m. Viernes 12:00 a.m”, sin embargo, este lapso hace referencia únicamente a acciones de barrida y recolección de residuos, mientras que las actividades propuestas para atender la recomendación se orientan a actualizaciones, capacitaciones, y control de la documentación.

Por una parte, como se señaló con anterioridad, la medida de atención no es congruente con la recomendación, además el plazo no corresponde a realizar acciones relacionadas con la actividad, por lo que este Órgano Técnico determinó que los periodos citados no resultan razonables. Como medios de verificación, la entidad fiscalizada estableció un “*Reporte de Actividades*”, una “*Medición de indicador de resultados*”, un “*Reporte Fotográfico*”, sin embargo, no se señala cómo se relacionan con las acciones propuestas, mismas que tampoco mantienen relación con la recomendación, por lo que este Órgano Técnico las considera impertinentes para demostrar que se llevarán a cabo medidas que demuestren la elaboración del Programa Municipal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos.

Así pues, luego de revisar y analizar la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, se determinó que **no se orienta en el mismo sentido** que la **Recomendación 24-DAD-PR-006-707000-A-02**.

VI. Acciones derivadas de la fiscalización

Derivado de los procedimientos de auditoría aplicados, se identificaron seis hallazgos y se formularon seis recomendaciones, cuyas claves de identificación se enlistan a continuación. La entidad fiscalizada planteó seis aclaraciones, seis justificaciones, y seis medidas de atención, todas ellas para la misma cantidad de recomendaciones.

Las recomendaciones derivadas del presente ejercicio de auditoría se clasificaron como de gestión, orientadas hacia aspectos relacionados con el marco de resultados y de operación, y sobre los registros administrativos de los servicios, que contribuyan a corregir y mejorar el desempeño. Luego de la valoración realizada por este Órgano Técnico, las recomendaciones emitidas tienen el estatus que se describe en la siguiente tabla.

Tabla 24. Resumen de estatus de recomendaciones

Código de recomendación	Tipo de recomendación	Tipo de respuesta del ente	Estatus
24-DAD-PR-001-707000A-02	Gestión	Aclaración, Justificación, y Medida de atención	Con medida de atención en proceso
24-DAD-PR-002-707000-A-02	Gestión	Aclaración, Justificación, y Medida de atención	Con medida de atención en proceso
24-DAD-PR-003-707000-A-02	Gestión	Aclaración, Justificación, y Medida de atención	No atendida
24-DAD-PR-004-707000-A-02	Gestión	Aclaración, Justificación, y Medida de atención	Con medida de atención en proceso
24-DAD-PR-005-707000-A-02	Gestión	Aclaración, Justificación, y Medida de atención	Con medida de atención en proceso
24-DAD-PR-006-707000-A-02	Gestión	Aclaración, Justificación, y Medida de atención	No atendida

Fuente: elaboración propia.

I. Objeto y objetivos de la revisión	1
II. Alcance	2
III. Desarrollo de los trabajos de auditoría	3
IV. Procedimientos aplicados	3
V. Informe de la revisión	14
Resultado 1. Sobre el desempeño del Ayuntamiento de El Salto, Jalisco, en la provisión del servicio de alumbrado público	14
Recomendación 24-DAD-PR-001-707000-A-02	16
Recomendación 24-DAD-PR-002-707000-A-02	33
Recomendación 24-DAD-PR-003-707000-A-02	46
Resultado 2. Sobre el desempeño con que el Ayuntamiento de El Salto realizó la gestión integral de residuos sólidos urbanos	53
Recomendación 24-DAD-PR-004-707000-A-02	56
Recomendación 24-DAD-PR-005-707000-A-02	70
Recomendación 24-DAD-PR-006-707000-A-02	81
VI. Acciones derivadas de la fiscalización	88