

APARTADO INFORME DE DESEMPEÑO QUE FORMA PARTE ÍNTEGRA DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA DE CUENTA PÚBLICA DEL EJERCICIO FISCAL 2019 DEL AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, 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 2019 del **AYUNTAMIENTO DE LAGOS DE MORENO, JALISCO**, correspondiente al ejercicio fiscal comprendido del **01 de enero al 31 de diciembre de 2019**, prevista en el Programa Anual de Actividades y Auditorías 2020 de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, aprobado el día 31 de enero de 2020, y cuyo objeto consistió en determinar la eficacia, eficiencia y economía en el gasto público, de conformidad con los indicadores aprobados en los presupuestos de cada ente fiscalizable, así como en verificar el cumplimiento de objetivos contenidos en los planes y programas de las entidades fiscalizables, y para lo cual, se emitieron recomendaciones, conforme lo prevé el numeral 2 del artículo 53 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Como resultado de la fiscalización de la cuenta pública, la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, rinde ante el Congreso del Estado de Jalisco el presente **APARTADO**.

I. Objeto y objetivos de la revisión

El municipio de Lagos de Moreno recibió su nombre, por decreto, el nueve de abril de 1829, este pertenece a la Región Altos Norte. Su población en 2015, según la Encuesta Intercensal del INEGI era de 164 mil 981 personas; 48.8 por ciento hombres y 51.2 por ciento mujeres. Tiene una superficie de 2,797 Km². El municipio cuenta con un índice de marginación bajo, ya que al 2015, el 33.7 por ciento de su población se encontraba en pobreza moderada y 3.1 por ciento en pobreza extrema. En cuanto al índice de medio ambiente, que mide aspectos como generación de residuos sólidos, deforestación, explotación de acuíferos, cobertura forestal, áreas naturales protegidas, entre otros, el desarrollo del medio ambiente es bajo en comparación al resto de los municipios de la entidad¹.

Como parte del ejercicio de fiscalización del desempeño a la cuenta pública 2019 del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco, se identificaron los siguientes mandatos y entregables.

¹ Con base en información del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco. "Lagos de Moreno, diagnóstico del municipio, marzo 2019" recuperado de <https://iieg.gob.mx/ns/wp-content/uploads/2019/06/Lagos-de-Moreno.pdf> el 12 de mayo de 2021.

Tabla 01. Mandatos y productos identificados y auditados como parte de la cuenta pública 2019 del Ayuntamiento de Lagos de Moreno

| Mandato | Entregables |
|---|---|
| Proveer el servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales | Mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales |
| | Provisión y administración del agua potable |
| | Ampliación del sistema de distribución de agua y la red de drenaje |
| | Operación del sistema de potabilización del agua |
| | Prevención y control de la contaminación del agua |
| | Atención a quejas y reportes ciudadanos |
| | Sanciones impuestas por el incumplimiento de pago de los usuarios del servicio de agua potable |
| | Dictaminación sobre la factibilidad de la prestación del servicio de agua potable, drenaje y saneamiento de aguas residuales en nuevos fraccionamientos y desarrollos urbanos |
| | Difusión y sensibilización sobre cultura del agua |
| Gestión de residuos sólidos urbanos | Servicio de limpieza de vías públicas provisto |
| | Recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos realizado |
| | Sanciones por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal impuestas |
| Proveer el servicio de alumbrado público | Mantenimiento, reparación y sustitución de las luminarias, realizado |
| | Atención a solicitudes y requerimientos de la población en materia del servicio público de alumbrado |

Fuente: elaboración propia.

En cumplimiento de lo dispuesto en la fracción XI del numeral 1 del artículo 13 de la ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas de Jalisco y sus Municipios, la fiscalización superior del desempeño realizada a la cuenta pública del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco, correspondiente al ejercicio fiscal 2019, tuvo por objeto determinar la contribución de su gestión para lograr el cumplimiento de los mandatos de proveer los siguientes servicios: agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;

la gestión de residuos sólidos urbanos; y, el de alumbrado público. Para ello se establecieron tres objetivos específicos a partir de los mandatos y entregables identificados para la entidad fiscalizada con las preguntas de auditoría:

1. Valorar la eficacia y eficiencia respecto de la gestión del Ayuntamiento de Lagos de Moreno para la provisión y administración del servicio de agua potable y alcantarillado, el saneamiento y disposición de aguas residuales, así como el mantenimiento y conservación de su infraestructura.
2. Determinar la eficacia y eficiencia con que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno gestionó los residuos en el municipio, así como respecto de las sanciones impuestas por el incumplimiento al Reglamento de Aseo Público, y la atención a reportes en materia de aseo público.
3. Evaluar la gestión del Ayuntamiento de Lagos de Moreno respecto de la provisión de la infraestructura y mantenimiento del alumbrado público municipal; así como la atención a solicitudes y requerimientos de la población en materia de alumbrado público.

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 15 riesgos, de los cuales, este Órgano Técnico auditó la totalidad de los riesgos identificados. Dichos riesgos se agrupan en tres mandatos específicos, que son:

Tabla 02. Mandatos, riesgos identificados y riesgos auditados

| Mandatos | Riesgos identificados | Riesgos auditados | Alcance |
|---|-----------------------|-------------------|---------|
| Proveer el servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales | 7 | 7 | 100% |
| Gestión de residuos sólidos urbanos | 4 | 4 | 100% |
| Proveer el servicio de alumbrado público | 4 | 4 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

III. Desarrollo de trabajos de auditoría

El Auditor Superior del Estado de Jalisco ordenó la práctica de la visita para la realización de la presente auditoría de desempeño el 09 de diciembre de 2020 y autorizó a los servidores públicos responsables para ello. El inicio de la visita se verificó ese mismo día, mientras que el cierre se realizó el 19 de mayo de 2021.

Esta auditoría se realizó examinando la información y documentación presentada por la entidad fiscalizada ante este Órgano Técnico en la Cuenta Pública correspondiente al ejercicio fiscal 2019, así como la información y documentación provista a través de los requerimientos de información y solicitudes de aclaraciones y demás información obtenida a través de las técnicas de recopilación de información estimadas pertinentes por este Órgano Técnico.

IV. Procedimientos de revisión aplicados

La revisión del desempeño del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco, se realizó con apego a lo establecido en la Norma para la Realización de Auditoría de Desempeño de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, emitida por este órgano técnico. Con base en ello, se aplicaron los procedimientos de auditoría que se señalan a continuación:

1. Se revisaron los manuales, (de procedimientos, organización y servicios) del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco, para conducir su gestión durante el ejercicio fiscal 2019, a fin de identificar los procesos documentados alrededor de:

- a. El servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.
- b. La gestión de residuos sólidos urbanos
- c. El servicio de alumbrado público

2. Se revisaron los instrumentos programáticos y de planeación (Matriz de Indicadores para Resultados de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, Dirección de Aseo Público, Dirección de Alumbrado Público correspondientes al ejercicio fiscal 2019) a fin de identificar y valorar el marco de resultados relacionado con:

- a. El servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.
- b. La gestión de residuos sólidos urbanos
- c. El servicio de alumbrado público.

3. Se entrevistó al personal de las siguientes direcciones: 1) de Agua Potable y Alcantarillado, 2) de Aseo Público 3) de Alumbrado Público; del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco, para conocer sobre los objetivos, indicadores, las actividades y procesos no documentados, así como para contrastar lo manifestado con la información suministrada relacionada con los mandatos de "El servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales", "La gestión de residuos sólidos urbanos" y "El servicio de alumbrado público".

4. Se revisó el 1er. Informe de Gobierno de la Administración 2018-2021, en búsqueda de resultados relacionados con la provisión de los servicios de:

- a. Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
- b. La gestión de residuos sólidos urbanos
- c. El servicio de alumbrado público.

5. Se analizó la base de datos de acciones de mantenimiento para valorar la eficacia del Ayuntamiento de Lagos de Moreno en la provisión del mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales.

6. Se revisaron los estados financieros de la Cuenta Pública del Ayuntamiento de Lagos de Moreno para verificar congruencia con el gasto ejercido en el concepto de Obras Públicas en los ejercicios fiscales 2018 y 2019.

7. Se analizó la relación de fuentes de abastecimiento de agua, la ampliación de la red de distribución de agua potable y de drenaje para determinar la eficacia del Ayuntamiento de Lagos de Moreno en la provisión y administración del agua potable a la población.

8. Se determinó el cumplimiento en los estándares de calidad de agua potable y requisitos sanitarios en la provisión de agua potable para uso y consumo humano del Ayuntamiento de Lagos de Moreno con base en las normas oficiales mexicanas NOM-127-SSA1-1994, NOM-230-SSA1-2002 y NOM-179-SSA1-1998.

9. Se determinó la eficacia con que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno realizó acciones de prevención y control de la contaminación del agua con base en las normas oficiales mexicanas NOM-001-SEMARNAT-1996 y NOM-004-SEMARNAT-2002

10. Se analizó la base de datos con información sobre los reportes recibidos y atendidos para estimar la eficacia y la eficiencia del Ayuntamiento de Lagos de Moreno en la atención de quejas y reportes en la prestación del servicio de agua potable, drenaje y saneamiento de aguas residuales.

11. Se analizó la base de datos sobre las sanciones por incumplimiento en el pago del servicio de agua de los ejercicios fiscales 2017, 2018 y 2019.

12. Se determinó la eficacia y la eficiencia del Ayuntamiento de Lagos de Moreno en la imposición de sanciones al acreditarse responsabilidad en el incumplimiento de pago de los usuarios del servicio.

13. Se analizó la base de datos de las solicitudes recibidas y dictaminadas sobre la factibilidad de la prestación del servicio de agua potable, drenaje, saneamiento de aguas residuales en nuevos fraccionamientos y desarrollos urbanos, para determinar en qué medida fue eficiente el servicio provisto.

14. Se analizó la base de datos de los eventos de cultura del agua realizados para determinar la eficacia del Ayuntamiento de Lagos de Moreno en la difusión y sensibilización sobre la cultura del agua.

15. Se analizó la base de datos sobre los servicios de limpieza de vías públicas y áreas de uso común para determinar la eficiencia en el rendimiento del personal recolector de residuos en vías públicas.

16. Se revisó el manual de operación del relleno sanitario de Lagos de Moreno a fin de determinar si el contenido de este, cumplió con los requerimientos establecidos sobre su contenido en la Norma Oficial Mexicana NOM-083-SEMARNAT-2003 sobre las especificaciones de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción, operación, monitoreo, clausura y obras complementarias de un sitio de disposición final de residuos sólidos urbanos y de manejo especial, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de octubre de 2004.

17. Se analizó la base de datos con información sobre el uso de los camiones recolectores y sobre la cantidad de residuos recolectados, para determinar si el traslado de los residuos sólidos se realizó de manera eficiente al calcular el promedio de toneladas recolectadas y trasladadas por viaje al relleno sanitario o sitio de disposición final en 2019.

18. Se analizó la base de datos con la información de los ingresos y egresos de residuos sólidos al relleno sanitario en los ejercicios fiscales 2017, 2018 y 2019 a fin de determinar en qué medida fue provisto el servicio de Recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos.

19. Se revisó el contrato de concesión con la empresa Grupo Enerwaste, a fin de identificar el objeto de la concesión del servicio de recolección, traslado y disposición final de residuos, la vigencia del contrato y el costo inicial por tonelada recolectada y dispuesta en el relleno sanitario.

20. Se identificaron las obligaciones del Ayuntamiento relacionadas con la ejecución de acciones de separación y aprovechamiento de los residuos sólidos respecto del cumplimiento de la Norma Ambiental Estatal NAE-SEMADES-007/2008, publicada en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el 16 de octubre de 2008.

21. Se analizó la información suministrada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno sobre las tarifas vigentes en 2017, 2018 y 2019 para la prestación de los servicios de recolección, traslado y disposición final de residuos sólidos a fin de estimar el monto real a precios de 2019 y determinar el crecimiento en el volumen de la recolección en dicho periodo y si la disposición final de residuos se apegó al criterio de economía.

22. Se valoró la información sobre las características del entorno urbano generada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, para conocer sobre la disponibilidad del alumbrado público en el municipio de Lagos de Moreno.

23. Se analizaron los datos proporcionados por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, así como el tabulador de tarifas de la Comisión Federal de Electricidad CFE, para identificar los pagos por consumo de energía eléctrica que el Ayuntamiento realizó a la CFE por concepto de alumbrado público.

24. Se evaluó la eficacia del Ayuntamiento de Lagos de Moreno en la sustitución de luminarias en el municipio a través de un análisis estadístico para establecer en qué medida aumentó o disminuyó el servicio.

25. Se evaluó la eficacia y la eficiencia del Ayuntamiento de Lagos de Moreno la atención a solicitudes y requerimientos de la población sobre el servicio de alumbrado público, calculando la tasa de crecimiento anual en el número de reportes atendidos de alumbrado público para establecer en qué medida aumentó o disminuyó el servicio.

V. Resultados

Derivado del ejercicio de auditoría se presentan los siguientes resultados:

Recomendación 01 (19-DAD-PR-001-705300-A-02)

El Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco tiene a su cargo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, según lo dispuesto en el artículo 115, fracción III, inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como en el artículo 79, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Jalisco.

Por otra parte, el artículo 37, fracción II de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, establece que los ayuntamientos deben aprobar y aplicar las disposiciones administrativas de observancia general que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos.

Aunado a lo anterior, el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco, en el artículo 20, fracción X, señala que el Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales tiene la atribución de proponer los lineamientos para la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos de las dependencias municipales, en conjunto con la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco no contó con procesos específicos y suficientes para describir la secuencia de pasos operativos para la provisión de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

Respecto del entregable *“Mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales”*, en el Manual de Procedimientos existieron elementos relacionados con instrucciones para ejecutar acciones de mantenimiento en diferentes tipos de infraestructura, pero éstos fueron insuficientes, debido a que no se describió de manera homogénea y en orden lógico las actividades, ni las áreas o instituciones que intervienen;

tampoco se describieron los responsables, ni los documentos o registros que se generan en la ejecución de las actividades.

Para el caso del entregable *Provisión y administración del agua potable*, se identificó en el Manual de Servicios la descripción de actividades relacionadas con el suministro de agua mediante pipas para aquellos domicilios que se encuentren en desabasto, se ubiquen en la zona urbana y que pertenezcan al sistema de líneas de distribución. Por otra parte, en dicho Manual, se incluyó información, aunque insuficiente, sobre los procedimientos para atender solicitudes de conexiones de tomas nuevas, así como del contrato de agua potable y alcantarillado, sin embargo, no se indicaron las áreas responsables de realizar dichas actividades ni el beneficio que se obtiene al finalizar la solicitud.

Por otra parte, para el entregable *Operación del sistema de potabilización del agua*, los procedimientos fueron insuficientes, debido a que solo se estableció en el Manual de Servicios la distribución de cloro en los pozos a cargo del Ayuntamiento y en las comunidades, así como el monitoreo de cloro residual una vez por semana y análisis bacteriológicos cada trimestre. Sin embargo, no se describieron con mayor detalle las actividades, responsables, documentos y registros que contempla la operación del sistema de potabilización del agua.

Con respecto al entregable, *Atención a quejas y reportes ciudadanos*, en el Manual de Procedimientos se identificó que el procedimiento establecido para la atención de quejas y reportes no fue claro ni suficiente, puesto que solo contempló lo siguiente: *1) Se pide problema (fuga, drenaje tapado, conexión de toma, etc.) calle, número, colonia, entre calles y nombre*. Es decir, no se especificó a qué se refiere con “se pide problema”, tampoco precisó el fin del procedimiento ni se estableció qué hacer para cada tipo de reporte que se pudiera suscitar, tampoco se hizo saber sobre las interacciones entre otras áreas que se dedican de manera operativa a solucionar las quejas y reportes ciudadanos sobre el servicio de agua potable y drenaje.

Finalmente, para los entregables *Ampliación del sistema de distribución de agua y la red de drenaje; Prevención y control de la contaminación del agua; sanciones impuestas por el incumplimiento de pago de los usuarios del servicio de agua potable; Dictaminación sobre la factibilidad de la prestación del servicio de agua potable, drenaje y saneamiento de aguas residuales en nuevos fraccionamientos y desarrollos urbanos; y, Difusión y sensibilización sobre cultura del agua*, en ningún de los manuales (procedimientos, organización, servicios) se presentaron de manera estructurada las actividades, las áreas o instancias que intervienen, los responsables y documentos o registros que se generan para para realizar la gestión de cada uno de los entregables descritos del servicio de agua potable.

Por lo tanto, se recomendó a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, al Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales o, en su caso, a las áreas que corresponda, integrar en sus manuales, el marco de operación (procesos, procedimientos, actividades, plazos, y responsables) que describiera la secuencia de pasos operativos, los procesos de supervisión, y aquellos que se relacionen específicamente con los servicios mencionados. Ello permitiría al Ayuntamiento de Lagos de Moreno, estructurar de forma ordenada la provisión de dichos servicios, y cumplir con lo dispuesto en el artículo 20 fracción X del Reglamento de la

Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco, sobre la atribución de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado de proponer los lineamientos para la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos de las dependencias municipales, en conjunto con la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.

Como respuesta a ello, la entidad auditada se comprometió a realizar el marco de operación (procesos, procedimientos, actividades, plazos y responsables) que describiera la secuencia de pasos operativos y los procesos de supervisión con el propósito de tener un correcto seguimiento de procesos y procedimientos.

La entidad auditada formuló una actividad para la medida de atención relacionada con la realización de un marco de operaciones, aunque la actividad fue congruente para el cumplimiento del compromiso adquirido, se consideró que esta no fue suficiente para atender por sí misma el compromiso, puesto que no describió las actividades más relevantes para llegar al resultado esperado que se planteó el ente fiscalizado. Asimismo, el periodo establecido para el desarrollo de la actividad fue de dos meses y medio, del 19 de julio al 30 de septiembre de 2021, considerando que se desarrollarán procedimientos para nueve servicios de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, el periodo se consideró limitado. Por último, el medio de verificación contemplado para la actividad se refirió a un archivo de Marco de Operaciones, el cual resultó pertinente para evidenciar la ejecución de la actividad.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada tomando en cuenta que el compromiso asumido es congruente con la recomendación; sin embargo, en la etapa de seguimiento que realice este órgano fiscalizador, se revisará que el marco de operaciones incluya los procedimientos para los nueve entregables indicados en sus mandatos y que éstos se encuentren integrados en sus respectivos manuales.

Recomendación 02 (19-DAD-PR-002-705300-A-02)

De acuerdo con los artículos, 115, fracción III, inciso c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 79, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo los servicios de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37, fracción II de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, los ayuntamientos deben aprobar y aplicar las disposiciones administrativas de observancia general que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia, como es el caso de aquellos relacionados con la gestión de los residuos sólidos urbanos.

Asimismo, el artículo 20, fracción X del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno establece que el Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales, tiene la atribución de proponer, en conjunto con la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, los lineamientos para la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos de las dependencias municipales.

Sin embargo, se identificó que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno no contó con un marco de operación (procesos, procedimientos, actividades y responsables) respecto de los entregables de: a) *servicios de limpieza de vías públicas*; b) *supervisión y vigilancia de la empresa concesionaria (Grupo Enerwaste)*; y, c) *sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal*.

En relación con los servicios de limpieza en vías públicas, se determinó que los pasos (actividades) a realizar para su provisión y que están establecidos en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Aseo Público, son insuficientes para informar sobre la manera en que se prestan dichos servicios, ya que solamente se establecen actividades respecto de la atención a reportes. Además, en ningún diagrama de flujo se identifican las áreas responsables de cada paso o actividad. Finalmente, el diagrama de barrido manual no contempla plazos o duraciones para realizar las actividades.

Respecto de la supervisión y vigilancia de la empresa concesionaria Grupo Enerwaste, no obstante en el Manual de Operación se identifica a los responsables de llevar a cabo dichas actividades de supervisión, en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Aseo Público no se contemplaron actividades ni flujos sobre la supervisión y vigilancia del Ayuntamiento para asegurarse de que la concesionaria preste los servicios de acuerdo con lo establecido en el contrato de concesión, ya que solamente se establecen actividades respecto de los reportes relacionados con la recolección de basura.

Por último, respecto del entregable *sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal*, en el Manual de Organización de la Dirección de Aseo Público se identificó que corresponde al titular de dicha dirección participar en la vigilancia para hacer cumplir el Reglamento de Limpia y Aseo Público. Sin embargo, en el Manual de Procedimientos de la Dirección de Aseo Público, no se establecieron actividades, ni flujos relacionados con la imposición de sanciones por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal.

Por lo tanto, se recomendó a la *Dirección de Aseo Público, al Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales o, en su caso, a las áreas que correspondientes, integrar en sus manuales, el marco de operación (procesos, procedimientos, actividades, plazos, y responsables) que describa la secuencia de pasos operativos, los procesos de supervisión, y aquellos que se relacionen específicamente con los servicios de: a) Limpieza de vías públicas; b) Supervisión y vigilancia de la empresa concesionaria (Grupo Enerwaste); y, c) Sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal*. Ello permitiría estructurar de forma ordenada la provisión de dichos servicios, y cumplir con lo dispuesto en el artículo 20 fracción X del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco sobre la atribución de dicha dirección, de proponer los lineamientos para la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos de las dependencias municipales, en conjunto con la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a integrar en sus manuales, el marco de operación (procesos, procedimientos, actividades, plazos y responsables) que describa la secuencia de pasos operativos, los procesos de supervisión, y aquellos que se relacionen específicamente con los servicios mencionados. A pesar de que el compromiso no establece con

claridad los entregables para los que habrá de integrarse un marco de operación, se considera que la recomendación fue aceptada de manera íntegra y en los términos bajo los cuales se emitió.

Las actividades planteadas para el logro del compromiso hicieron alusión a reuniones del Director de Aseo Público con personal administrativo y del área de planeación del Ayuntamiento, a fin de analizar y evaluar los manuales de procesos. Asimismo, se propuso integrar en los manuales el marco de operación (procesos, procedimientos, actividades, plazos y responsables) que describa la secuencia de pasos operativos y los procesos de supervisión, por lo tanto, dichas actividades fueron suficientes para su cumplimiento. Aunado a ello, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas se consideró razonable, dado que permitirá que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno cuente con un marco de operación actualizado a partir del ejercicio fiscal 2022. Finalmente, los medios de verificación resultaron pertinentes como prueba del cumplimiento de las actividades ya que por un lado, las bitácoras de asistencia y actas de acuerdos informarán sobre la realización de las reuniones, y por otro lado, el propio manual con procesos nuevos o corregidos, dará cuenta de la integración del marco de operación correspondiente.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada tomando en cuenta que el compromiso asumido se orientó a la atención de la recomendación, a pesar de haber establecido con claridad los entregables para los que habrá de integrarse un marco de operación. Por lo tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará que el marco de operación que se defina contemple los siguientes entregables: *a) limpieza de vías públicas; b) supervisión y vigilancia de la empresa concesionaria (Grupo Enerwaste); y, c) sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal.*

Recomendación 03 (19-DAD-PR-003-705300-A-02)

El Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo la provisión del servicio de alumbrado público, de acuerdo con lo establecido en los artículos 115, fracción III, inciso b), y 79, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Jalisco. Por su parte, en el artículo 217, fracción II del Reglamento de Gobierno del Municipio de Lagos de Moreno Jalisco, se establece como servicio público municipal el alumbrado público.

Por otro lado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37, fracción II de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, los ayuntamientos deben aprobar y aplicar las disposiciones administrativas de observancia general que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y los servicios públicos.

Aunado a lo anterior, el Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco, el artículo 20 fracción X señala que el Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales tiene la atribución de proponer los lineamientos para la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos de las dependencias municipales, en conjunto con la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental.

Sin embargo, la Dirección de Alumbrado Público del Ayuntamiento de Lagos de Moreno no contó con un marco de operación (procesos, procedimientos, actividades y responsables) suficiente

para orientar la gestión del entregable *atención a solicitudes y requerimientos de la población en materia del servicio público de alumbrado*.

Al respecto, en el Manual de Organización de la Dirección de Alumbrado Público del Ayuntamiento de Lagos de Moreno vigente durante 2019, se contempló un objetivo general y seis objetivos estratégicos, ninguno relacionado con la atención a solicitudes y requerimientos de la población sobre el servicio de alumbrado público. En el mismo Manual se describen los puestos del personal de la Dirección de Alumbrado Público comprendido en ocho secciones, una de ellas "VI. Naturaleza y alcance" que se refiere a las funciones, a quien van dirigidas y su frecuencia, en esta sección se observó que el Director y el Coordinador Operativo son los únicos responsables de atender reportes de alumbrado, no así el personal operativo de la Dirección. Contrario a lo anterior, en el Manual de Procedimientos se establece que los reportes son atendidos en primera instancia por el personal operativo de la Dirección y no se identificaron las actividades que lleva a cabo el Director de Alumbrado Público sobre el entregable.

Por lo tanto, se recomendó *a la Dirección de Alumbrado Público, al Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales, o en su caso a las áreas que corresponda, integrar en sus manuales, el marco de operación (procesos, procedimientos, actividades, plazos, y responsables) que describa la secuencia de pasos operativos, los procesos de supervisión, y aquellos que se relacionen específicamente con el entregable atención a solicitudes y requerimientos de la población en materia del servicio público de alumbrado*. Ello permitiría estructurar de forma ordenada la provisión de dichos servicios, y cumplir con lo dispuesto en el artículo 20 fracción X del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno, Jalisco sobre la atribución de dicho titular, en conjunto con la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental, de proponer los lineamientos para la elaboración y actualización de los manuales de organización y procedimientos de las dependencias municipales.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a *Integrar el marco de operación (procesos, procedimientos, actividades, plazos y responsables)*; dado que el compromiso se planteó textualmente de una parte de la recomendación, se consideró que esta fue aceptada de manera íntegra y en los términos bajo los cuales se emitió.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso hicieron referencia a una reunión para identificar los puntos del marco de operación, concretar el modelo del marco operativo, integrarlo a los manuales y presentarlo al departamento correspondiente para su aprobación, la mismas se consideraron pertinentes para el cumplimiento del compromiso. Por su parte, el periodo planteado fue de poco más de un mes para el cumplimiento de las actividades, mismo que se consideró limitado para que se identifiquen los cambios, se concrete e integre un marco operativo adicional a los manuales respectivos y se entreguen para su aprobación. Finalmente, los medios de verificación planteados fueron, un documento de asistencia y acuerdos, fotografías, además del modelo del marco operativo y el acuse de entrega de los manuales para su aprobación, sólo el último de estos, aun y cuando se relaciona con la actividad, este no da cuenta de la aprobación de los manuales, por lo tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará que se cuente con los manuales autorizados.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, en virtud de que el compromiso asumido y las actividades enlistadas para llevarlo a cabo por la entidad fiscalizada se orientaron hacia la atención de la recomendación. Sin embargo, dado que el compromiso no considera para qué entregable se integrará el marco operativo ni en qué documento será integrado, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará que el marco de operación que se defina contemple el entregable *Atención a solicitudes y requerimientos de la población en materia del servicio público de alumbrado*.

Recomendación 04 (19-DAD-PR-004-705300-A-02)

Con base en los artículos 115, fracción III, inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); y 79, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco tiene a su cargo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.

Asimismo, en el artículo 202 de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco y en el numeral Segundo, fracción V, de los Lineamientos para la Construcción de Indicadores mediante la Metodología de Marco Lógico emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), se establece que los ayuntamientos deben formular su presupuesto con base en programas que señalen objetivos, metas e indicadores y establecer los objetivos de tales programas en Matrices de Indicadores para Resultados (MIR).

Por otro lado, los objetivos e indicadores que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco defina para orientar y evaluar el cumplimiento de sus atribuciones deben satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), además de lo dispuesto en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño (Lineamientos) emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

No obstante, se identificó la ausencia de un marco de resultados (objetivos, indicadores y metas) para los entregables: 1) *Mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales*; 2) *Provisión y administración del agua potable*; 3) *Ampliación del sistema de distribución de agua y la red de drenaje*; 4) *Operación del sistema de potabilización del agua*; 5) *Prevención y control de la contaminación del agua*; 6) *Atención a quejas y reportes ciudadanos*; y, 7) *Difusión y sensibilización sobre cultura del agua*; así como impertinencia de los objetivos e indicadores de los entregables que sí fueron contemplados en los instrumentos programáticos y de planeación, y que son: 1) *Sanciones impuestas por el incumplimiento de pago de los usuarios del servicio de agua potable*; y, 2) *Dictaminación sobre la factibilidad de la prestación del servicio de agua potable, drenaje y saneamiento de aguas residuales en nuevos fraccionamientos y desarrollos urbanos*.

Con respecto al entregable *Mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales*, en la MIR 2019 se establecieron los siguientes objetivos: *realizar reparación de fugas reportadas por la ciudadanía* (nivel componente);

Mantenimiento a la infraestructura de la red de agua potable (nivel actividad); y, *Visita de inspección al lugar donde se encuentra la fuga de agua* (nivel actividad); sin embargo, no fueron establecidos indicadores pertinentes para medir el avance en su cumplimiento. Por otra parte, en el Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, se identificaron cinco objetivos generales para el entregable: *Servicio y mantenimiento de los drenajes; Cobranzas de agua, conexiones y mantenimientos; Desazolve de fosas sépticas; Reparación de bombas y mantenimiento a pozos; Rehabilitación de colectores de la planta de tratamiento de la cabecera municipal*; sin embargo, los indicadores planteados por el ente fiscalizado para los primeros dos entregables mencionados, tampoco fueron pertinentes, para medir el cumplimiento, y para el resto de los objetivos no fueron planteadas metas ni indicadores. Adicionalmente, el contenido en el Plan de Trabajo 2019 no guardó una relación lógica con los objetivos planteados en la MIR para dicho entregable.

Para el caso del entregable *Provisión y administración del agua potable*, la MIR de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado no contempló objetivos ni indicadores relacionados con el entregable. El Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado contempló tres objetivos generales: *Abastecimiento de agua en el municipio; Abasto con pipas de estiaje; y, Reparto de pipas*; y solo se incluyeron indicadores para los dos primeros objetivos; sin embargo, no fueron pertinentes para conocer la eficacia en la provisión del servicio, puesto que se enfocaron en la contabilización de tomas de agua y reportes de abastecimiento con pipas durante la época de estiaje, sin considerar un parámetro que permita informar sobre el alcance de dicho objetivo, es decir, que permita conocer el desempeño en la provisión del servicio.

Por otra lado, el entregable *Ampliación del sistema de distribución de agua y la red de drenaje*, la MIR de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado no contempló objetivos ni indicadores relacionados con la realización de obras para la ampliación de la red de agua potable y drenaje, mientras que en el Plan Anual de Trabajo de la Dirección, sí fue considerado un objetivo general y un indicador relacionado con la ampliación del sistema de distribución de agua potable y la red de drenaje; sin embargo, no fueron pertinentes para dar cuenta de la eficacia en la provisión del servicio, puesto que se enfocaron en la contabilización de proyectos, sin considerar un parámetro que permitiera informar sobre el alcance de las obras y proyectos, es decir, que permitiera conocer el desempeño en la provisión del servicio.

Respecto del entregable *Operación del sistema de potabilización del agua*, la MIR de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado no contempló objetivos ni indicadores relacionados con la calidad de agua para el entregable. El Plan Anual de Trabajo de la Dirección, contempló dos objetivos generales: *Cloración y desinfección de pozos; y, Cloración y desinfección de pozos (toda la mancha urbana y comunidades)*. Para el primer objetivo se estableció un indicador, pero este no fue pertinente para conocer la eficacia en la realización de las actividades de control de la calidad del agua que se provee a la población, puesto que se enfocó en la contabilización de pozos clorados y desinfectados, sin considerar un parámetro que permitiera informar sobre la calidad del agua. Mientras que para el otro objetivo no se definió una métrica.

Respecto del entregable relacionado con la *Prevención y control de la contaminación del agua*, tampoco fueron establecidos objetivos ni indicadores en la MIR de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado; y en el Plan Anual de Trabajo de dicha Dirección, se plantearon dos proyectos

estratégicos relacionados con el entregable: *Ejecución de análisis en la planta de tratamiento de aguas residuales (cabecera municipal)*; y, *Procesos de entradas y salidas de aguas residuales a procesos*; sin embargo, éstos no contaron con indicadores ni metas.

El entregable *Atención a quejas y reportes ciudadanos*, tampoco contó con objetivos e indicadores en la MIR que permitieran dar cuenta de la atención a quejas y reportes ciudadanos en el ejercicio 2019; aunque en el Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado sí se incluyeron tres objetivos generales: *Atención de reportes y fugas*; *Atención de quejas ciudadanas*; y, *Reportes atendidos (fugas de agua, bacheo y drenajes)*; éstos no fueron pertinentes, toda vez que se estableció el indicador “reportes” sin aclarar la forma de dimensionar el avance en su cumplimiento.

Por otra parte, para el entregable *Sanciones impuestas por el incumplimiento de pago de los usuarios del servicio de agua potable*, se previeron nueve objetivos (tres de nivel componente y seis “acciones”) en la MIR de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado. Al respecto, para los objetivos de acciones fueron asociados cuatro indicadores, sin embargo, ninguno de estos dio cuenta de la gestión realizada para la imposición de sanciones al acreditarse responsabilidad en el incumplimiento de pagos de los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado. Por su parte, en el Plan Anual de Trabajo 2019 de la Dirección, se contempló un listado de proyectos relacionados con la imposición de sanciones, sin embargo, no incluyeron indicadores ni metas que permitieran monitorear y dar seguimiento de los resultados de la gestión realizada en materia de sanciones impuestas.

Aunado a lo anterior, sobre el entregable *Dictaminación sobre la factibilidad de la prestación del servicio de agua potable, drenaje y saneamiento de aguas residuales en nuevos fraccionamientos y desarrollos urbanos*, en la MIR no se contemplaron objetivos ni indicadores para dar cuenta de la gestión del entregable; mientras que en el Plan Anual de Trabajo de la Dirección se incluyó un objetivo específico relacionado con este servicio, pero no se establecieron indicadores ni metas que permitieran informar sobre la eficacia y eficiencia en su entrega. Además, se identificó un objetivo relacionado de manera indirecta con el entregable: *contratos de agua y drenaje*, sin embargo, para éste tampoco se establecieron indicadores ni metas.

Finalmente, sobre el entregable *Difusión y sensibilización sobre cultura del agua*, en la MIR no se contemplaron objetivos ni indicadores sobre la difusión y concientización de la cultura del agua; mientras que en el Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, se establecieron dos proyectos sobre cultura del agua: *Visitas a escuelas (kinder, primaria y secundaria)*, y *Celebración del “Día mundial del agua”*. Sin embargo, aún y cuando el objetivo específico se consideró válido, no se establecieron indicadores ni metas que permitan medir el grado de cumplimiento del objetivo.

Por lo tanto, se recomendó a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, al Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales o en su caso a las áreas que corresponda, revisar el diseño de sus instrumentos programáticos y de planeación, (MIR y Plan Anual), para que se incluyeran objetivos, indicadores y metas o en su caso se reformularan los existentes a fin de que estos permitan monitorear y evaluar el desempeño de la gestión del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, así como los resultados de los entregables señalados. Los objetivos e indicadores

deberán satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del CONEVAL, de la SHCP y los Lineamientos del CONAC.

La incorporación de objetivos e indicadores de desempeño pertinentes en los instrumentos programáticos relacionados con los entregables, permitiría al Ayuntamiento de Lagos de Moreno satisfacer lo establecido en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, en el sentido de medir el grado de cumplimiento de objetivos de las políticas públicas, así como medir el avance sobre la forma en que los bienes y servicios son generados y entregados; además de cumplir con lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con lo establecido en los Artículos 20, fracciones III y VI; y 22, fracciones I al V del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno, sobre la atribución de las áreas de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales, y de Evaluación y Seguimiento para propiciar el desarrollo planeado de los servicios que presta el Ayuntamiento; realizar la revisión y la actualización de los objetivos y metas, determinar indicadores para medir el desempeño; así como organizar, coordinar y aplicar un sistema de evaluación y seguimiento gubernamental permanente, que permita la mejora continua de los procesos que se desarrollan en la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno para una eficaz gestión de los entregables.

Como respuesta a ello, el gobierno municipal de Lagos de Moreno se comprometió a realizar o reformular la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y el Plan Anual para incluir objetivos, indicadores y metas de la gestión del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, con el propósito de que estos dos instrumentos programáticos se encuentren alineados. Sin embargo, la medida de atención no fue suficientemente específica en indicar los entregables que se incluirán en los cambios propuestos. Por otro lado, se formuló una actividad para la medida de atención, la cual se refirió a *realizar o reformular MIR y Plan Anual* para el cumplimiento del compromiso adquirido, aunque la actividad fue congruente con el compromiso, esta no resultó suficiente para describir por sí misma la realización del compromiso, dado que no se describieron aquellas actividades relevantes para llegar al resultado esperado que se planteó el ente fiscalizado. El periodo previsto para la realización de la actividad inicia el 19 de julio de 2021 y finaliza el 30 de septiembre de 2021, es decir, dos meses y medio. Por lo que el tiempo establecido se consideró razonable para el desarrollo de esta. Por último, el medio de verificación contemplado no se consideró pertinente para la verificación del cumplimiento de la actividad, debido a que se indicó como evidencia un *archivo Excel* sin especificar el contenido de este.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada tomando en cuenta que el compromiso asumido se orientó a la atención de la recomendación, aún y cuando la medida de atención no fue específica respecto de los entregables que se incluirían en los cambios propuestos, ni se especificó el contenido del medio de verificación. Por lo que, durante la etapa de seguimiento que posteriormente lleve a cabo este órgano fiscalizador, se revisará que la MIR y el Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, contemplen los entregables de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

Recomendación 05 (19-DAD-PR-005-705300-A-02)

De acuerdo con los artículos, 115, fracción III, inciso c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 79, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo los servicios de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 202 de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco y el numeral Segundo, fracción V, de los Lineamientos para la Construcción de Indicadores mediante la Metodología de Marco Lógico, emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), los ayuntamientos deben formular su presupuesto con base en programas que señalen objetivos, metas e indicadores y establecer los objetivos de tales programas en Matrices de Indicadores para Resultados (MIR).

Asimismo, los objetivos e indicadores que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco defina para orientar y evaluar el cumplimiento de sus atribuciones, deben satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), además de lo dispuesto en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño (Lineamientos) emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

Sin embargo, se identificó, por un lado, ausencia de un marco de resultados (objetivos, indicadores y metas) en los instrumentos programáticos y de planeación del Ayuntamiento de Lagos de Moreno para dar cuenta del entregable *sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal*, y por otro, impertinencia de los indicadores relacionados con los *servicios de limpieza de vías públicas; y de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos*.

Al respecto, en la Matriz de Indicadores para Resultados para el ejercicio 2019 de la Dirección de Aseo Público del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, no se establecieron objetivos e indicadores relacionados con las *sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal*. Por otro lado, el documento denominado Diagnóstico, Presupuesto 2019 y Plan Operativo Anual 2019 de la Jefatura de Aseo Público Municipal tampoco incluyó objetivos ni indicadores relacionados con las sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal.

Sobre el entregable de *servicios de limpieza de vías públicas*, la Matriz de Indicadores para Resultados de la Dirección de Aseo Público para el año 2019 contó con dos objetivos relacionados con la provisión de dicho servicio: *vialidades limpias*, y *barrido manual del centro histórico*. Sin embargo, los indicadores no fueron métricas válidas para dar cuenta de su entrega, ya que no expresaron una relación entre variables ni midieron aspectos relevantes de los objetivos. Además, el método de cálculo no resultó coherente con el nombre del indicador, y de la fórmula no fue posible obtener un porcentaje, que fue la unidad de medida establecida en las metas. No obstante que el documento Diagnóstico, Presupuesto 2019 y Plan Operativo Anual 2019 de la Jefatura de Aseo Público Municipal, incluyó dos objetivos relacionados con la limpieza

de vías públicas (*barrido manual e imagen urbana*), para dichos objetivos no se asociaron indicadores ni metas para dar cuenta de su entrega.

Con relación a la *recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos*, se encontró que la MIR de la Dirección de Aseo Público para el año 2019 contenía dos objetivos relacionados con la provisión de dicho servicio: *recolección de residuos sólidos urbanos y recolección de residuos sólidos por sector*. Sin embargo, los indicadores no fueron métricas válidas para dar cuenta de su entrega, ya que no expresaron una relación entre variables ni midieron aspectos relevantes de los objetivos. Además, el método de cálculo no resultó coherente con el nombre del indicador, y de la fórmula no fue posible obtener un porcentaje, que es la unidad de medida establecida en las metas. No obstante el documento Diagnóstico, Presupuesto 2019 y Plan Operativo Anual 2019 de la Jefatura de Aseo Público Municipal contó con dos objetivos relacionados con el entregable, *recolección de residuos y relleno sanitario*, para dichos objetivos no se asociaron indicadores ni metas para dar cuenta de su entrega.

Por lo tanto, se recomendó a la *Dirección de Aseo Público, al Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales o en su caso a las áreas correspondientes, revisar el diseño de sus instrumentos programáticos y de planeación, (MIR y Plan Anual), para incluir objetivos, indicadores y metas o en su caso se reformular los existentes a fin de que estos permitieran monitorear y evaluar el desempeño de la gestión del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, así como los resultados de los entregables señalados*. Los objetivos e indicadores deberían satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del CONEVAL, de la SHCP y los Lineamientos del CONAC. La incorporación de objetivos e indicadores de desempeño pertinentes en los instrumentos programáticos relacionados con los entregables, permitiría al Ayuntamiento de Lagos de Moreno satisfacer lo establecido en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, en el sentido de medir el grado de cumplimiento de objetivos de las políticas públicas, así como medir el avance sobre la forma en que los bienes y servicios son generados y entregados; además de cumplir con lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con lo establecido en los artículos 20, fracciones III y VI; y 22, fracciones I al V, del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno, sobre la atribución de las áreas de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales, y de Evaluación y Seguimiento para propiciar el desarrollo planeado de los servicios que presta el Ayuntamiento; realizar la revisión y la actualización de los objetivos y metas, determinar indicadores para medir el desempeño; así como organizar, coordinar y aplicar un sistema de evaluación y seguimiento gubernamental permanente, que permita la mejora continua de los procesos que se desarrollan en la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno para una eficaz gestión de los entregables.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a revisar la MIR y el Plan Anual para incluir objetivos, indicadores y metas a fin de que estos permitan monitorear y evaluar el desempeño de la gestión del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, así como los resultados de los entregables señalados.

Todas las actividades propuestas para el logro del compromiso, hicieron referencia a reuniones del Director de Aseo Público con personal administrativo y del área de planeación del

Ayuntamiento, a fin de revisar la MIR y el Plan Anual de Trabajo. Lo anterior con la finalidad de incluir objetivos, indicadores y metas para monitorear y evaluar el desempeño de la gestión del Ayuntamiento de Lagos de Moreno. Aunque por sí mismas, las actividades no llevan al cumplimiento del compromiso, los resultados esperados de la realización de las actividades sí mantienen relación con el propósito previsto en la recomendación: la modificación de la MIR y del Plan Anual de Trabajo. Por lo tanto, se consideró que tanto las actividades como los resultados esperados fueron congruentes y suficientes para dar cumplimiento a su compromiso. El periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas se consideró razonable, dado que permitirá que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno cuente con marcos de resultados de los entregables señalados a partir del ejercicio fiscal 2022. Los medios de verificación previstos (que en todos los casos son Fotografías de reuniones, bitácora de asistencia y Acta de acuerdos) fueron insuficientes para evidenciar el cumplimiento del compromiso, dado que en ningún caso permitirán comprobar que efectivamente se incluyeron objetivos, indicadores y metas en la MIR y el Plan Anual.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, toda vez que el compromiso asumido se orientó a la atención de la recomendación, aunque no estableció con claridad los entregables para los que habrá de integrarse un marco de resultados. Por lo tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará que el marco de resultados que se defina contemple los siguientes entregables: *sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal; servicios de limpieza de vías públicas; y, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos*. Asimismo, se revisará que la evidencia permita comprobar el cumplimiento del compromiso asumido.

Recomendación 06 (19-DAD-PR-006-705300-A-02)

De acuerdo con lo establecido en los artículos 115, fracción III, inciso b), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 79, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, los Ayuntamientos tienen a su cargo la provisión del servicio de alumbrado público. Por su parte, en el artículo 217, fracción II del Reglamento de Gobierno del Municipio de Lagos de Moreno Jalisco, se establece como servicio público municipal el alumbrado público.

Según el artículo 202 de la Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco y el numeral Segundo, fracción V, de los Lineamientos para la Construcción de Indicadores mediante la Metodología de Marco Lógico emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), los ayuntamientos deben formular su presupuesto con base en programas que señalen objetivos, metas e indicadores y establecer los objetivos de tales programas en Matrices de Indicadores para Resultados (MIR).

Asimismo, el artículo 17, fracción VI del Reglamento de la Administración Pública del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, establece que una de las funciones del titular de la Jefatura de Gabinete es proponer a la Administración Pública Municipal un eficaz modelo de gestión, desempeño y evaluación con base en indicadores.

Sin embargo, se identificó que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, no contó con un marco de resultados (objetivos, indicadores y metas) válidamente establecido en sus instrumentos

programáticos y de planeación, que permitiera orientar la gestión de los entregables *Mantenimiento, reparación y sustitución de luminarias; y, atención a solicitudes y requerimientos de la población en materia del servicio público de alumbrado.*

Al respecto, en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2019 de la Dirección de Alumbrado Público, se observó un objetivo de nivel componente y cuatro de nivel “acción” (actividad), dos de ellos se pudieron relacionar con el entregable *servicio de mantenimiento, reparación y sustitución de luminarias.* No obstante, el indicador de componente no fue pertinente para medir el cumplimiento del objetivo dado que los “reportes” no fueron suficientes para medir la provisión del mantenimiento y reparación de la red de alumbrado público; además, las variables del método de cálculo del indicador de “acción” no correspondieron entre sí por lo que no guardaron relación con el nombre del indicador. Por lo anterior, los indicadores descritos no constituyeron métricas válidas para informar sobre la provisión eficaz del entregable.

Sobre el entregable *atención a solicitudes y requerimientos de la población en materia del servicio público de alumbrado,* la MIR 2019 de la Dirección de Alumbrado Público contiene un objetivo de nivel componente y cuatro de nivel “acción” (actividad), de los cuales dos se relacionaron con el entregable. En ese sentido, fue posible relacionar dos de los objetivos de manera indirecta con el entregable *atención de solicitudes y requerimientos de la población en materia del servicio de alumbrado público* dada la generalidad con que estos fueron planteados, no así el objetivo de nivel acción que no guarda relación alguna con el entregable. Por su parte, aún y cuando los indicadores propuestos y su método de cálculo sí tienen una relación con el entregable, estos no se consideraron válidos dado que no se relacionaron con los objetivos por lo que no es posible medir un aspecto o factor relevante de tales objetivos, además el indicador de nivel “acción” no se relaciona con su método de cálculo, y el numerador y denominador de los métodos de cálculo se expresaron al revés (reportes recibidos / reportes realizados), por lo que no representan una proporción.

Por lo tanto, se recomendó a *la Dirección de Alumbrado Público, al Área de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales, o a las áreas que corresponda, revisar el diseño de sus instrumentos programáticos y de planeación, (MIR y Plan Anual), para que se reformulen los objetivos, indicadores y metas a fin de que estos permitan monitorear y evaluar el desempeño de la gestión del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, así como los resultados de los entregables señalados.* Los objetivos e indicadores deben satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del CONEVAL, de la SHCP y los Lineamientos del CONAC.

La incorporación de objetivos e indicadores de desempeño pertinentes en los instrumentos programáticos relacionados con los entregables, permitiría al Ayuntamiento de Lagos de Moreno satisfacer lo establecido en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, en el sentido de medir el grado de cumplimiento de objetivos de las políticas públicas, así como medir el avance sobre la forma en que los bienes y servicios son generados y entregados; además de cumplir con lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con lo establecido en los artículos 20, fracciones III y VI; y 22, fracciones I al V del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos

de Moreno, sobre la atribución de las áreas de Planeación Gubernamental y Proyectos Especiales, y de Evaluación y Seguimiento para propiciar el desarrollo planeado de los servicios que presta el Ayuntamiento; realizar la revisión y la actualización de los objetivos y metas, determinar indicadores para medir el desempeño; así como organizar, coordinar y aplicar un sistema de evaluación y seguimiento gubernamental permanente, que permita la mejora continua de los procesos que se desarrollan en la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno para una eficaz gestión de los entregables.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a *modificar los instrumentos de programación y planeación (MIR y Plan anual)*, tal y como se establece en la propia recomendación; sin embargo, en el compromiso no se describen los entregables que se incluirán en tales modificaciones.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso hicieron referencia a la capacitación para el análisis de los instrumentos, realizar el modelo de la MIR y el Plan Anual, y presentar dichos instrumentos al área correspondiente para su aprobación, por lo tanto, fueron suficientes para su cumplimiento. Aunado a ello, el periodo planteado para realizar el total de las actividades descritas es de poco más de un mes, mismo que se consideró razonable a pesar de que se contemplan solo seis días para la realización de los cambios en los instrumentos programáticos (MIR y Plan Anual), tomando en cuenta que se programó una actividad para la capacitación del personal previa a las modificaciones señaladas. Finalmente, los medios de verificación previstos fueron los documentos de asistencia y fotografías de las capacitaciones, y los propios documentos de la MIR y el Plan Anual con los cambios propuestos, los cuales resultaron pertinentes como prueba del cumplimiento de las actividades; sobre el medio de verificación que es el acuse de recibo de los documentos entregados, aún y cuando se relaciona con la actividad, este no dio cuenta de los instrumentos programáticos aprobados. Por lo que en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará que se cuente con la MIR y el Plan Anual autorizados.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, toda vez que el compromiso asumido y las actividades enlistadas para llevarlo a cabo por la entidad fiscalizada se orientaron hacia la atención de la recomendación. Sin embargo, dado que en el compromiso no se describen los entregables que se incluirán en tales modificaciones, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará que las modificaciones al marco de resultados muestren los cambios para los entregables *mantenimiento, reparación y sustitución de luminarias y atención a solicitudes y requerimientos de la población y sustitución de luminarias*.

Recomendación 07 (19-DAD-PR-007-705300-A-02)

El Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco tiene a su cargo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, según lo dispuesto en el artículo 115, fracción III, inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como en el artículo 79, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Jalisco. Por otra parte, en el artículo 25, fracción I, del Reglamento de la Administración y de los Servicios Públicos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición Final de Aguas Residuales para el municipio de Lagos de Moreno, Jalisco, se establece la facultad y obligación de dirigir, coordinar y organizar las actividades relacionadas con el mantenimiento, conservación, captación, abastecimiento y dotación de los recursos y obras necesarias para la prestación de los servicios.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno no contó con información que permitiera estimar de manera aproximada el desempeño en la provisión del entregable “*Mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales*”. No obstante se contó con información limitada respecto del ejercicio de recursos erogados en acciones de mantenimiento de la infraestructura hídrica, dicha información contrastó significativamente con la información presentada como parte de la Cuenta Pública del propio Ayuntamiento sobre el monto gastado por concepto de obras, dado que se identificó que en 2019 fue erogado un monto menor respecto de lo erogado en 2018 por dicho concepto. Por lo tanto, no se contó con elementos de información suficientes para dimensionar en qué medida la provisión del entregable se suministró de forma eficaz, eficiente o económica debido a las inconsistencias observadas en la información.

Adicionalmente, se revisó la información sobre la erogación de recursos por tipo de infraestructura, y se observó que durante 2019 el rubro con mayor gasto fue para la operación de pozos. Asimismo, se identificó que de 2018 a 2019 se incrementaron los recursos económicos erogados para la realización de acciones de mantenimiento en la infraestructura de agua potable, drenaje y saneamiento de aguas residuales de \$1.84 pesos a \$19.21 pesos por habitante del municipio de Lagos de Moreno, lo que representó un incremento del 1,675.47%, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 03. Monto erogado en la adquisición de materiales, refacciones y servicios para las acciones de mantenimiento en la infraestructura para el servicio de agua potable, drenaje y saneamiento de aguas residuales en Lagos de Moreno.

| | 2018 | 2019 | Tasa de variación en el monto erogado por tipo de infraestructura |
|---|--------------|----------------|---|
| Pozos | \$175,105.72 | \$2,937,122.31 | 1,577.34% |
| Otros ^{1/} | \$11,076.52 | \$403,853.18 | 1,336.15% |
| Total de recursos económicos aplicados en acciones de mantenimiento | \$186,182.24 | \$3,340,975.49 | 1,694.47% |
| Monto a precios de 2019 (pesos) | \$192,411.23 | \$3,340,975.49 | 1,636.37% |
| Número total de habitantes (CONAPO) ^{2/} | 172,102 | 173,943 | 1.07% |

| | 2018 | 2019 | Tasa de variación en el monto erogado por tipo de infraestructura |
|--|--------|---------|---|
| Recursos económicos aplicados en acciones de mantenimiento por habitante (pesos a precios de 2019) | \$1.84 | \$19.21 | 1,675.47% |

Fuente: elaboración propia con base en información proporcionada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno Jalisco.

1/ Incluye acciones de mantenimiento aplicadas en almacenamiento de agua, drenajes, plantas de tratamiento y otros no especificados. Para el año 2018, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno no contó con información para las acciones de mantenimiento de plantas de tratamiento de aguas residuales y drenaje.

2/ Proyecciones de la Población de los Municipios de México, 2015-2030, Consejo Nacional de Población (CONAPO).

En contraste, y con base en la información de la Cuenta Pública del gobierno municipal de Lagos de Moreno para los años 2018 y 2019, se identificó que en el año 2019 el presupuesto pagado en el concepto 6100. *Obra pública en bienes de dominio público*, tuvo una disminución del 39.05% en términos reales, es decir \$33,580,802.78 menos respecto del año 2018. Por otra parte, los recursos financieros ejercidos en obras públicas para la provisión de los servicios de agua potable y drenaje también disminuyeron considerablemente, en un porcentaje de 57.19, y en el año 2019 no se erogaron recursos económicos para la realización de obras relacionadas con el saneamiento de aguas residuales.

Tabla 04. Presupuesto ejercido a precios de 2019 en obra pública en bienes de dominio público incluidos en la cuenta pública presentada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno para los años 2018 y 2019.

| 6000. Inversión Pública | 2018* | 2019* | Tasa de variación |
|--|-----------------|------------------|-------------------|
| 6100. Obra Pública en Bienes de Dominio Público 1/. (Monto a precios de 2019) | \$85,997,307.37 | \$ 52,416,504.59 | -39.05% |
| Monto ejercido en obras para la provisión de agua y drenaje 2/. (Monto a precios de 2019) | \$30,692,028.67 | \$13,140,690.42 | -57.19% |
| Monto ejercido en obras para el saneamiento de aguas residuales 2/. (Monto a precios de 2019) | \$4,820,661.50 | \$0.00 | -100% |

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por el gobierno municipal de Lagos de Moreno.

*Los montos reflejados en la tabla no son independientes entre sí, por lo que no deben sumarse.

1/ Tomado de los Estados Analíticos del ejercicio del Presupuesto de Egresos Clasificación por Objeto del Gasto, 2018 y 2019.

2/ Informativas de Avance Físico y Financiero de las Obras Públicas, 2018 y 2019.

Con base en la información analizada, se determinó que existieron fallas e inconsistencias en la información proporcionada por el gobierno municipal de Lagos de Moreno respecto de las obras de mantenimiento de agua potable y alcantarillado.

Por lo tanto, se recomendó a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado o a las áreas correspondientes, revisar los procesos de registro, categorización y sistematización de la información relacionada con las acciones de mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento, incluyendo la información que describa la gestión física y financiera de las acciones emprendidas. Lo anterior permitiría rendir cuentas de manera

confiable, medir la eficiencia y eficacia de la aplicación del gasto público municipal, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 25, fracción I del Reglamento de la Administración y de los Servicios Públicos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición Final de Aguas Residuales para el municipio de Lagos de Moreno, Jalisco, respecto de la facultad y obligación de dirigir, coordinar y organizar las actividades relacionadas con el mantenimiento, conservación, captación, abastecimiento y dotación de los recursos y obras necesarias para la prestación de los servicios.

Como respuesta a ello, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco se comprometió a la elaboración de un *archivo donde se registre de cada concepto de mantenimiento realizado con la información de montos y materiales*, con el propósito de tener un mejor control sobre los gastos y mantenimientos realizados, sin embargo, el compromiso no fue específico en aclarar que el registro se refiriera a la infraestructura hídrica del municipio de Lagos de Moreno; dado que, la recomendación se orientó a la revisión de los procesos de registro, categorización y sistematización de la información sobre las acciones de mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, y sobre su gestión física y financiera. Por lo tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizarán las revisiones realizadas a dichos procesos. La medida de atención contempló una actividad, la cual consistió en *realizar archivo con registro de cada concepto de mantenimiento*. Aunque fue congruente con el compromiso, esta no fue suficientemente variada para describir aquellas actividades previas que resulten relevantes para la integración del registro de mantenimiento. El periodo previsto para la realización de la actividad inicia el 19 de julio de 2021 y finaliza el 30 de septiembre de 2021, es decir, dos meses y medio. Por lo que, el tiempo establecido por el gobierno municipal se consideró razonable para el desarrollo de la actividad. Finalmente, el medio de verificación contemplado para la actividad no se consideró pertinente para la verificación de su cumplimiento, dado que su redacción fue imprecisa sobre el tipo de información que contendrá el *archivo Excel*. Por tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente se lleve a cabo se analizará el contenido del medio de verificación propuesto por la entidad auditada.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada tomando en cuenta que el compromiso asumido por el organismo se orientó a la atención de la recomendación, aunque no fue específico. Por lo tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizarán las revisiones realizadas a los procesos de registro, categorización y sistematización de la información sobre las acciones de mantenimiento y conservación de la infraestructura de agua potable, y sobre su gestión física y financiera.

Recomendación 08 (19-DAD-PR-008-705300-A-02)

El Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco tiene a su cargo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, según lo dispuesto en el artículo 115, fracción III, inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como en el artículo 79, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Jalisco.

Además, en el artículo 86, fracción XVIII del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno se establece que la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado

tiene la facultad y obligación de supervisar el servicio de agua potable, para que este cumpla lo establecido en las disposiciones legales, Normas Oficiales y demás lineamientos aplicables emitidos por las autoridades competentes.

Aunado a lo anterior, las siguientes Normas Oficiales Mexicanas establecen los parámetros permisibles de contaminantes y acciones orientadas al aseguramiento de la calidad del agua para uso y consumo humano:

- NOM-127-SSA1-1994, Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización, cuya Modificación fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2000.
- NOM-230-SSA1-2002, Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano, requisitos sanitarios que se deben cumplir en los sistemas de abastecimiento públicos y privados durante el manejo del agua. Procedimientos sanitarios para el muestreo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2005.
- NOM-179-SSA1-1998, Vigilancia y evaluación del control de calidad de agua para uso y consumo humano, distribuida por sistema de abastecimiento público, publicada el 24 de septiembre de 2001.

Al respecto, se identificó que aproximadamente el 80% del total del agua extraída de los pozos, es sometida a procesos de cloración, y que el consumo total de hipoclorito de sodio al 13% que utilizó el Ayuntamiento de Lagos de Moreno para la potabilización del agua, se incrementó en un promedio de 9.5% anual para el periodo 2017-2019. Por otra parte, se observó que el consumo de agua en el municipio fue constante y que la relación en la aplicación de hipoclorito de sodio por litro de agua, pasó de 6.82 mg/l en 2017 a 8.18 mg/l para 2019. Sin embargo, no se contó con información suficiente para determinar a qué se debió el incremento en el consumo de hipoclorito de sodio.

Aunado a lo anterior, el gobierno municipal de Lagos de Moreno no contó con información que permitiera evidenciar el aseguramiento de la calidad de agua que es suministrada a la población del municipio de Lagos de Moreno, dado que no contó con un Programa de Control de Calidad Analítica del Agua, ni se realizó la vigilancia y evaluación del mismo, así como tampoco contó con análisis bacteriológicos y de cargas de contaminantes realizadas al agua que es sometida a procesos de potabilización. Por lo tanto, se concluyó que el gobierno municipal no cumplió con lo establecido en las normas oficiales mexicanas previstas, aún y cuando éstas son de carácter obligatorio.

Tabla 05. Consumo de hipoclorito de sodio al 13% para la cloración de agua en el municipio de Lagos de Moreno para el periodo 2017-2019.

| | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|---|------------|------------|------------|---------------------------------|
| Consumo de hipoclorito de sodio al 13% (kilogramos) | 167,530 | 197,380 | 200,880 | 9.50% |
| Consumo de agua potable (m ³) | 24,548,148 | 24,548,148 | 24,548,148 | 0% |
| Consumo de hipoclorito de sodio al 13% por litro de agua (mg/l) ^{1/} | 6.82 | 8.04 | 8.18 | 9.50% |

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno Jalisco.

1/ De acuerdo con la norma NOM-127-SSA1-1994, el rango permisible de cloro residual debe ajustarse entre 0.2 y 1.5 mg/l a lo largo del efluente.

Por lo tanto, se recomendó a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado o a las áreas que corresponda, integrar y establecer el Programa de Control de Calidad Analítica del Agua, y posteriormente monitorear y evaluar su implementación, así como observar las demás disposiciones sanitarias, con la finalidad de garantizar que el agua suministrada a la población de Lagos de Moreno, cumpla con los límites permisibles de características microbiológicas, físicas, químicas y radioactivas establecidos en las normas previstas y que la información se encuentre documentada. Lo anterior también permitirá dar cumplimiento al artículo 86, fracción XVIII del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno respecto a la facultad y obligación de supervisar el servicio de agua potable, para que este cumpla lo establecido en las disposiciones legales, las Normas Oficiales Mexicanas y demás lineamientos aplicables emitidos por las autoridades competentes.

Como respuesta a ello, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno se comprometió válidamente a realizar anualmente el Programa de Control de Calidad Analítica del Agua en pozos, con el propósito de contar con mediciones analíticas del agua suministrada a la población. Al mismo tiempo, formuló una actividad la cual se refirió a *realizar un programa de control de calidad del agua*, misma que fue congruente con el compromiso adquirido. A pesar de que la medida de atención no fue suficientemente precisa en describir las actividades más relevantes para la obtención del resultado esperado, así como en describir aquellas actividades necesarias para establecer los mecanismos de evaluación y verificación del Programa, se observó que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno buscó atender la recomendación. Por otro lado, el periodo previsto para la realización de la actividad fue adecuado para su desarrollo, debido a que la actividad inicia el 19 de julio de 2021 y finaliza el 30 de septiembre de 2021, es decir, un tiempo de dos meses y medio. Asimismo, el medio de verificación contemplado por el ente fiscalizado para la actividad planteada, no fue pertinente, puesto que hizo referencia al *informe de resultados por parte de la Comisión Estatal del Agua (CEA) o laboratorio contratado*, toda vez que un medio de verificación adecuado para la actividad establecida sería el propio documento del Programa de Control de Calidad Analítica del Agua.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó tomando en cuenta que el compromiso fue congruente con la integración del Programa de Control de Calidad Analítica del Agua y a su implementación, a pesar de no haber sido precisa en describir actividades relevantes para establecer los mecanismos de evaluación y verificación del Programa. Por lo tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador se revisará que el Programa de Control de Calidad Analítica del Agua esté integrado conforme a los criterios que se indican en las normas oficiales mexicanas aplicables, y que prevea los mecanismos para su evaluación y monitoreo.

Recomendación 09 (19-DAD-PR-009-705300-A-02)

El Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco tiene a su cargo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, según lo dispuesto en el artículo 115, fracción III, inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como en el artículo 79, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Jalisco.

Con respecto a la prevención y control de la contaminación, el artículo 4 de la CPEUM, establece que toda persona tiene derecho a un ambiente sano. Por otra parte, el artículo 8, fracción VII, de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente señala que los gobiernos municipales tienen la obligación de aplicar las disposiciones jurídicas en materia de prevención y control de la contaminación de las aguas que se descarguen en los sistemas de drenaje y alcantarillado de los centros de población, así como de las aguas nacionales que tengan asignadas, con la participación que conforme a la legislación local en la materia corresponda a los gobiernos de los estados.

Por otra parte, en el artículo 86, fracción XVIII del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno se establece que la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado tiene la facultad y obligación de supervisar el servicio de agua potable, para que este cumpla lo establecido en las disposiciones legales, Normas Oficiales y demás lineamientos aplicables emitidos por las autoridades competentes.

Asimismo, las siguientes Normas Oficiales Mexicanas establecen los límites máximos permisibles de contaminantes para la descarga de aguas residuales a cuerpos de agua, y por otro lado, los límites máximos permisibles de contaminantes de los lodos activados, que son utilizados en las plantas de tratamiento de aguas residuales, y que son desechados una vez que cumplieron su función:

- NOM-001-SEMARNAT-1996, Límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de enero de 1997².

² La primera publicación de esta Norma Oficial Mexicana fue el 06 de enero de 1997 con la nomenclatura NOM-001-ECOL-1996, sin embargo, la nomenclatura cambió para quedar como: NOM-001-SEMARNAT-1996, de conformidad con el "ACUERDO por el cual se reforma la nomenclatura de las normas oficiales mexicanas expedidas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, así como la ratificación de las mismas para su revisión quinquenal", publicado el 23 de abril de 2003 en el Diario Oficial de la Federación.

- NOM-004-SEMARNAT-2002, Protección ambiental. Lodos y biosólidos. Especificaciones y límites máximos permisibles de contaminantes para su aprovechamiento y disposición final, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2003.

Al respecto, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno contó con información sobre tres de cuatro plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR), y notificó que la cuarta planta de tratamiento (Parque Industrial) se encontraba fuera de servicio debido a un robo de motores. También se observó que en el año 2018 existió una disminución considerable en el volumen de aguas residuales tratadas en el municipio de Lagos de Moreno respecto del año 2017, pero el consumo de agua en el municipio fue constante. Aunado a lo anterior, la planta de la cabecera municipal dejó de operar durante 30 meses, de marzo 2017 a agosto 2019. La Dirección de Agua Potable y Alcantarillado informó que esto fue debido al colapso de un colector que pasa por el Río Lagos. Finalmente, el ente fiscalizado reportó que durante el año 2019 se trataron un total de 1,535,562 metros cúbicos (m³) de aguas residuales.

Adicionalmente, se identificó que en el periodo 2017-2019 se presentó un incremento promedio anual del 18.02% en el porcentaje de aguas residuales recolectadas y tratadas en el municipio de Lagos de Moreno, sin embargo, esto se debió a que se inició de un valor pequeño (4.49%) en 2017, hasta llegar a un porcentaje de 6.26% en 2019. En ese sentido, se determinó que dicho valor se encontró por debajo de la media nacional, cuyo valor es del 51%³.

También se observó que la PTAR de la Cabecera Municipal es la planta que tiene mayor capacidad de operación, y el 95.5% del volumen total de las aguas residuales que se someten a tratamiento en el municipio, es llevado a cabo por esta planta. La inhabilitación de dicha PTAR durante 8 meses del año 2019 implicó que no se diera tratamiento aproximadamente a un promedio de 376,254 metros cúbicos (m³) mensuales, es decir, un acumulado de 3,010,032 metros cúbicos (m³) de aguas residuales en el año 2019, y que fueron desembocados directamente al Río Lagos afluente del Río Verde.

Considerando el volumen total de agua consumida en el municipio de Lagos de Moreno, se tuvo que solo el 6.26% fue recolectado y sometido a tratamiento de aguas residuales durante el año 2019. La forma de recolectar las aguas residuales es a través del sistema de drenaje y alcantarillado del municipio, la expansión de líneas para este disminuyó anualmente 22.45% en el periodo 2017 - 2019.

Tabla 06. Volumen de aguas residuales tratadas en plantas de tratamiento del municipio de Lagos de Moreno para el periodo 2017-2019, en metros cúbicos (m³).

| PTAR | Cuerpo de agua receptor 1/ | Descripción | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|--------------------|----------------------------------|--|---------|------|--------------|---------------------------------|
| Cabecera Municipal | Río Lagos afluente del Río Verde | Volumen de aguas residuales tratadas (m ³) | 913,460 | 0 | 1,344,064.70 | 21.30% |

³ CONAGUA, 2019. Situación del Subsector Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento edición 2019, página 76.

| PTAR | Cuerpo de agua receptor 1/ | Descripción | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|--|----------------------------|--|--------------|------------|--------------|---------------------------------|
| | | Meses de operación | 2 | 0 | 4 | NA |
| El Tepetate | Arroyo La Sauceda | Volumen de aguas residuales tratadas (m ³) | 18,480.90 | 21,072.70 | 19,128.80 | 1.74% |
| | | Meses de operación | 12 | 12 | 12 | NA |
| San Miguel del Cuarenta | Río Lagos | Volumen de aguas residuales tratadas (m ³) | 170,553.60 | 175,737.60 | 172,368 | 0.53% |
| | | Meses de operación | 12 | 12 | 12 | NA |
| Total de aguas residuales recolectadas y tratadas por el municipio (m ³) | | | 1,102,495.50 | 196,810.30 | 1,535,562.50 | 18.02% |
| Total de consumo de agua del municipio (m ³) | | | 24,548,148 | 24,548,148 | 24,548,148 | NA |
| Porcentaje de aguas residuales recolectadas y tratadas | | | 4.49% | 0.80% | 6.26% | 18.02% |

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno Jalisco.

1/ Tomado del Inventario Nacional de Plantas Municipales de Potabilización y de Tratamiento de Aguas Residuales en Operación, (pág. 143), diciembre 2019.

Relacionado con lo anterior, el gobierno municipal manifestó no tener información sobre las características de los contaminantes en las descargas de aguas residuales municipales a cuerpos de agua para los años 2017, 2018 y 2019. Por lo tanto, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno no cumplió con lo establecido en la norma oficial mexicana NOM-001-SEMARNAT-1996.

Por otra parte, dichas plantas de tratamiento operaron bajo el proceso de lodos activados⁴, sin embargo, el gobierno municipal no suministró información histórica sobre el tratamiento, análisis químico y disposición final de los lodos provenientes de las PTAR a su cargo. La entidad fiscalizada remitió información sobre la generación de lodos únicamente para la PTAR de Cabecera Municipal de los meses de noviembre y diciembre de 2019, con una generación de 1 y 7 toneladas respectivamente para dichos meses. Asimismo, para los meses en los que no se reportó información, el Ayuntamiento afirmó que los lodos fueron desviados sin tratamiento previo y directamente al Río Lagos, y tampoco contaron con elementos para dar constancia de la no peligrosidad de los mismos. Esto significó que, incumplieran con el Numeral 4 de la Norma Oficial

⁴ Inventario Nacional de Plantas Municipales de Potabilización y de Tratamiento de Aguas Residuales en Operación, (pág. 143), diciembre 2019.

Mexicana NOM-004-SEMARNAT-2002, Protección ambiental-lodos y biosólidos especificaciones y límites máximos permisibles de contaminantes para su aprovechamiento y disposición final.

Finalmente, la omisión de actividades de prevención para las descargas de aguas residuales a cuerpos de agua y del tratamiento y disposición final de lodos afectaron negativamente el desempeño del Ayuntamiento en la gestión de acciones de prevención y control de la contaminación del agua.

Por lo tanto, *se recomendó a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, o a las áreas que corresponda, realizar el monitoreo de la carga contaminante en lodos que serán aprovechados o enviados a disposición final, y de las descargas de aguas residuales en cuerpos de agua receptores, de tal manera que se cumpla con lo establecido en las normas oficiales mexicanas referidas y cuenten con registros para constatar la no peligrosidad de los mismos.* Lo anterior permitiría al gobierno municipal mitigar la contaminación en cuerpos de agua receptores, así como evitar contaminación en suelo para el caso de los lodos y cumplir con lo dispuesto en el artículo 86 fracción XVIII del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno, respecto de la facultad y obligación de supervisar que la prestación de los servicios de drenaje, alcantarillado, saneamiento y disposición de aguas tratadas del municipio cumpla con las disposiciones legales y normas oficiales mexicanas aplicables.

Como respuesta a ello, la entidad informó que se comprometería a *realizar monitoreo de carga contaminante en lodos*, con el propósito de *tener un mejor control con los lodos finales y el destino de éstos*; sin embargo, la medida de atención no contempló en el compromiso el monitoreo de la carga contaminante de las descargas de aguas residuales a cuerpos de agua receptores. Por lo tanto, el compromiso asumido por la entidad fiscalizada fue insuficiente para atender la recomendación. La actividad establecida por el ente auditado fue congruente con el compromiso adquirido, sin embargo, esta no fue suficiente dado que no se establecieron actividades que condujeran a que los lodos cumplan con los límites permisibles de carga contaminante hacia etapas de manejo posteriores. Además, no se incluyeron actividades para cubrir todos los aspectos que la recomendación señala. El periodo establecido por el ente auditado para llevar a cabo la actividad fue de dos meses y medio, por lo que se consideró un tiempo aceptable para iniciar con la realización del monitoreo de lodos. La actividad comenzaría el 19 de julio y finalizaría el 30 de septiembre de 2021. El medio de verificación planteado para la única actividad que se formuló, se refirió a un *archivo con información de cada uno de los monitoreos*, el cual fue congruente y válido para la actividad planteada por el ente auditado. Sin embargo, dado que no se contemplaron actividades suficientes para atender la recomendación, la congruencia que dicho medio de verificación mantuvo respecto de la actividad resultó irrelevante.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue insuficiente, dado que no cubrió todos los aspectos relevantes de la recomendación, tales como el monitoreo de la carga contaminante de las descargas de aguas residuales a cuerpos de agua receptores, por lo tanto, la recomendación se ratificó.

Recomendación 10 (19-DAD-PR-010-705300-A-02)

De acuerdo con los artículos, 115, fracción III, inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 79, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.

Por otro lado, el artículo 86, fracción V del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno establece que la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado tiene la atribución de proceder a realizar las estimaciones presuntivas para el pago de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento en el Municipio, en los casos previstos en la Ley del Agua del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como ejercer las facultades de comprobación, y en su caso, proceder a la imposición de sanciones al acreditarse una infracción cuya responsabilidad recaiga en un usuario de los servicios.

Al respecto, se identificaron ausencias en el registro de la información sobre las sanciones impuestas. El Ayuntamiento de Lagos de Moreno no contó con información sobre las sanciones impuestas para seis meses de 2019 y para cinco meses de 2018. Tampoco contó con información sobre los montos de las sanciones (en caso de ser pecuniarias), el estatus de regularización del servicio, la fecha de regularización de este, las reincidencias en el incumplimiento de los pagos, y el estatus de las sanciones. Otra información que se desconoció fue: 1) si la colocación de válvulas reductoras es la única manera de sancionar los adeudos de usuarios; 2) si las 26 sanciones impuestas en 2018 correspondientes a la colocación de válvula de reducción significan lo mismo que las 110 sanciones sobre colocación de válvula de reducción por adeudo; 3) a qué ordenamiento legal se hace alusión en la información de sanciones 2017 cuando se menciona la sanción por artículo 112 violación de válvula; 4) la razón por la que en 2017 se observó una cantidad significativamente mayor de sanciones que en 2018 y 2019; y, 5) la periodicidad con que se realizan las inspecciones a los usuarios.

Lo anterior contrastó con lo informado por el Director de Agua Potable y Alcantarillado en entrevista, en la que mencionó que todas las sanciones por incumplimiento de pago de los servicios de agua potable y alcantarillado derivan en colocación de válvulas reductoras, es decir, ninguna de estas fue pecuniaria. También informó que no hay una periodicidad en las inspecciones a los usuarios y que la disminución de las sanciones en el periodo 2017-2019 se debió a una disminución del personal asignado a la dirección a su cargo, esto último coincidió con la información de la plantilla de personal asignado al área de cartera vencida, ya que en 2017 contó con seis empleados, cinco en 2018 y solamente dos empleados en 2019. Finalmente, el funcionario consideró que dar mejor seguimiento a los deudores permitiría mayor recuperación de la cartera vencida, lo que representaría un área de mejora en la gestión del entregable.

A partir de la información con que sí se contó sobre las sanciones impuestas, y con la finalidad de identificar cuál había sido la tendencia en la imposición de sanciones a usuarios de los servicios de agua potable por incumplimiento en el pago de estos en el periodo 2017-2019, se calculó la Tasa media anual de crecimiento en la imposición de sanciones por adeudo de usuarios de los servicios de agua potable.

En ese sentido, el promedio mensual de sanciones impuestas entre el periodo 2017-2019 disminuyó significativamente, toda vez que la tasa media de crecimiento anual fue del -57.25%. Al respecto, en 2017 se reportaron 1,799 sanciones impuestas (149.92 en promedio mensual), mientras que para 2018 se registraron únicamente 137 (22.83 sanciones en promedio al mes) y para 2019, 137 (27.40 sanciones al mes en promedio). Por su parte, la tasa media de crecimiento anual de las sanciones tuvo una tendencia similar, con una tasa del -72.40% en promedio anual.

Tabla 07. Tasa media de crecimiento anual en las sanciones impuestas a usuarios de los servicios de agua potable por adeudo en el periodo 2017-2019, acumulado anual y promedio mensual

| | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|---------------------------------|--------|-------|-------|---------------------------------|
| Sanciones impuestas por adeudos | 1,799 | 137 | 137 | -72.40% |
| Promedio mensual 1/ | 149.92 | 22.83 | 27.40 | -57.25% |

Fuente: elaboración propia con base en información proporcionada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno Jalisco.
1/ Dado que la información disponible para cada uno de los años corresponde a un número variable de meses, se optó por calcular el promedio mensual de sanciones impuestas: para 2019, se contó con información para cinco meses (junio, julio, octubre, noviembre y diciembre); las sanciones impuestas durante el 2018, corresponden a seis meses (enero, febrero, marzo, abril, agosto y septiembre); y, los datos para 2017, contienen información para todos los meses del año, de enero a diciembre.

Por lo tanto, se recomendó *a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado o a las áreas correspondientes, recopilar, sistematizar y homologar la información, en relación con las sanciones impuestas por incumplimiento de pago de los usuarios del servicio de agua potable.* Esto permitiría contar con información confiable respecto de los resultados de la gestión del Ayuntamiento y cumplir con lo dispuesto en el artículo 86 fracción V del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno, sobre la atribución de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado de realizar las estimaciones presuntivas para el pago de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento en el Municipio, en los casos previstos en la Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios, así como ejercer las facultades de comprobación, y en su caso, proceder a la imposición de sanciones al acreditarse una infracción cuya responsabilidad recaiga en un usuario de los servicios.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a realizar un archivo mensual de sanciones o colocación de válvulas reductoras por incumplimiento de pagos en el servicio. La única actividad propuesta para el logro del compromiso, hizo referencia a la realización del archivo mensual de sanciones o colocación de válvulas por incumplimiento y el resultado esperado con dicha actividad es tener un mejor control de usuarios con incumplimiento de pago. Dado que la actividad fue similar al compromiso planteado por el ente, se consideró congruente y necesaria para su cumplimiento. El periodo planteado para el desarrollo de la actividad descrita se consideró razonable, dado que permitirá que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno cuente con información completa, sistematizada y homologada sobre las sanciones por incumplimiento de los usuarios en los pagos por el servicio de agua potable en ejercicios posteriores. Finalmente, el medio de verificación planteado fue un *archivo Excel con información de colocación de válvulas*, este solo

hizo alusión a un tipo de sanción (la colocación de válvulas), y no a todas las sanciones, es decir, aunque el medio de verificación es pertinente, no es suficiente como prueba del cumplimiento de la actividad planteada.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, toda vez que el compromiso asumido por el organismo se orientó a la atención de la recomendación, aunque no precisó los entregables para los que se habría de *realizar archivo mensual de sanciones o colocación de válvulas reductoras por incumplimiento de pagos en el servicio*. Por lo tanto, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se analizará que el compromiso precise el entregable al que se hace referencia. Asimismo, se revisará que la evidencia permita comprobar el cumplimiento del compromiso asumido.

Recomendación 11 (19-DAD-PR-011-705300-A-02)

El Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco tiene a su cargo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, según lo dispuesto en el artículo 115, fracción III, inciso a), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como en el artículo 79, fracción I, de la Constitución Política del Estado de Jalisco. De acuerdo con los artículos 86, fracción XVII, del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno; 8, fracción XII; y 25, fracción XV del Reglamento de la Administración y de los Servicios Públicos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición Final de Aguas Residuales para el Municipio de Lagos de Moreno, es atribución de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, así como del Secretario de Obras Públicas y Recursos Hidráulicos difundir una cultura del agua en el municipio, fomentando valores para la cultura del agua en la ciudadanía, procurando la preservación y de uso eficiente del agua, en términos del desarrollo sostenible del municipio, así como promover y ejecutar programas de uso eficiente del agua.

Al respecto, se identificó que el promedio de participantes en eventos sobre cultura del agua disminuyó a un ritmo anual de 42.40% entre los años 2017 al 2019, lo que significó una disminución constante de casi 5 de cada 10 participantes anualmente en dichos eventos en el periodo de 2017 a 2019, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 08. Eventos y participantes en eventos de cultura del agua en el periodo 2017-2019

| | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|--|-------|-------|-------|---------------------------------|
| Número de eventos de cultura del agua | 59 | 40 | 42 | -15.63% |
| Número de participantes en eventos del agua | 9,395 | 6,927 | 2,219 | -51.40% |
| Promedio de participantes de cultura del agua por evento | 159.2 | 173.2 | 52.8 | -42.40% |
| Promedio de eventos de cultura del agua por mes 1/ | 5.9 | 8 | 7 | 8.92% |

| | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|--|-------|---------|-------|---------------------------------|
| Promedio de participantes en eventos de cultura del agua por mes 1/ | 939.5 | 1,385.4 | 369.8 | -37.26% |

Fuente: Elaboración propia con base en información remitida por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno.

1/ Dado que la información disponible para cada uno de los años corresponde a un número variable de meses, se optó por calcular el promedio mensual de eventos sobre cultura del agua y sus participantes: para 2019, se contó con información para seis meses (marzo, abril, mayo, junio, octubre y noviembre); durante el 2018, corresponden a cinco meses (enero, febrero, marzo, abril y mayo); y, los datos para 2017, contienen información para 10 meses del año (enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y noviembre).

Por lo tanto, *se recomendó a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, o al área que corresponda, planear e implementar convocatorias efectivas que aseguren un mayor número de participantes en eventos sobre la cultura del agua, con la finalidad de incrementar el alcance en la difusión y sensibilización de los habitantes del municipio sobre la importancia del uso y cuidado del agua.* Las mejoras en la planeación e implementación de las convocatorias permitirían al Ayuntamiento de Lagos de Moreno cumplir con lo dispuesto en el artículo 86, fracción XVII del Reglamento de la Administración Pública del Ayuntamiento de Lagos de Moreno con relación al fomento de valores para la cultura del agua, procurando la preservación y el reuso del agua, así como conservar y proteger su cantidad y calidad; además de cumplir con lo establecido en el artículo 8, fracción XII del Reglamento de la Administración y de los Servicios Públicos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición Final de Aguas Residuales para el Municipio de Lagos de Moreno, en el que se establece la promoción y ejecución de programas de uso eficiente del agua, así como la difusión de la cultura del agua en el municipio.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió con lo siguiente: *planear eventos mensuales por la difusión de Cultura del Agua y así poder dar una difusión y sensibilización a los habitantes del municipio.* Aún y cuando el compromiso guardó relación con la recomendación, ya que está dirigido a la difusión y la sensibilización de la población sobre la cultura del agua, el mismo no contempló las estrategias que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno establecería para llevar a cabo convocatorias más efectivas que permitieran contar con un mayor número de participantes en los futuros eventos sobre la cultura del agua, tal y como se estableció en la recomendación.

Para el logro del compromiso se planteó únicamente una actividad *planeación y registro de difusión de cultura del agua*, misma que a pesar de ser congruente con el compromiso, resultó ambigua e insuficiente para conocer los detalles operativos que permitirán llevar a cabo convocatorias más efectivas. Por otro lado, no fue claro a qué se refiere el ente con el "registro" pues no se informó lo que se registrará y con qué utilidad. A pesar de que el periodo fijado para su realización se relaciona con la actividad, dada la ambigüedad de esta no fue posible determinar si dicho periodo resultaría razonable para su desarrollo. Finalmente, el medio de verificación previsto fue *"archivo Excel con"*, y se puede deducir que la redacción está incompleta por lo que este no daría cuenta del cumplimiento de la actividad.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, y con base en ello se ratificó la recomendación en virtud de que la medida de atención se consideró insuficiente para atender los aspectos de mejora planteados en la recomendación.

Recomendación 12 (19-DAD-PR-012-705300-A-02)

De acuerdo con los artículos, 115, fracción III, inciso c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 79, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo los servicios de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.

Asimismo, el artículo 81, fracción V del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno establece que es atribución de la Dirección de Aseo Público elaborar los informes y hacer análisis estadísticos que permitan medir la capacidad de respuesta de la dirección y generar los indicadores para evaluar su operación.

Al respecto, se identificaron diferencias entre la información reportada en el 1er. Informe de Gobierno de la Administración 2018-2021 y la suministrada por el ente fiscalizable sobre el volumen promedio de recolección diaria de residuos.

Con relación a lo anterior, en el 1er. Informe de Gobierno de la Administración 2018-2021 se reportó que, desde octubre de 2018 hasta la publicación del 1er. informe de gobierno (13 de septiembre de 2019), diariamente se recolectaron en promedio 40 toneladas de residuos, mientras que, con la información suministrada por el Ayuntamiento se determinó que en el periodo del 01 de octubre de 2018 al 31 de agosto de 2019⁵, en promedio se recolectaron diariamente 94 toneladas de residuos de los hogares y vías públicas, e ingresaron al relleno sanitario en promedio 118 toneladas por día⁶. Además, se informó que a partir del 30 de septiembre de 2019 se contaría con nuevos camiones recolectores de residuos sólidos, sin embargo, el Ayuntamiento reportó que la incorporación de los camiones nuevos fue hasta el ejercicio 2020, es decir, que la información del 1er. Informe de Gobierno de la Administración 2018-2021 difirió de la suministrada por el ente fiscalizable.

Por lo tanto, se recomendó *a la Dirección de Aseo Público o a las áreas que corresponda, recopilar, sistematizar y homologar la información, en relación con el volumen de la recolección de residuos*. Esto permitiría contar con información confiable respecto de los resultados de la gestión del Ayuntamiento y cumplir con lo dispuesto en el artículo 81 fracción V del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno, sobre la atribución de la Dirección de Aseo Público de elaborar los informes y hacer análisis estadísticos que permitieran medir la capacidad de respuesta de la dirección y generar los indicadores para evaluar su operación.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a *recopilar, sistematizar y homologar la información, en relación con el volumen de la recolección de residuos*. Dado que el

⁵ Para el cálculo se utilizó la información sobre la cantidad de toneladas que ingresaron al relleno sanitario entre el 01 de octubre de 2018 y el 31 de agosto de 2019 y los días transcurridos en el mismo periodo, dado que no se tiene la información sobre las toneladas recolectadas entre el 01 y el 13 de septiembre (fecha de publicación del 1er. informe)

⁶ Estimación realizada a partir de la información suministrada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno sobre los ingresos al relleno sanitario en los ejercicios 2018 y 2019. Los ingresos al relleno sanitario corresponden a la suma de: 1) Toneladas recolectadas en los hogares; 2) Toneladas de residuos de las personas que acuden directamente al relleno sanitario a depositarlos; y, 3) Toneladas de residuos recolectadas en vías públicas y áreas de uso común.

compromiso se adoptó tal como se planteó la recomendación, se consideró que esta fue aceptada en su totalidad y en los términos bajo los cuales se emitió.

Las actividades planteadas para el logro del compromiso hicieron alusión, en primer lugar, a realizar una reunión del Director de Aseo Público con su personal administrativo, así como con el encargado de supervisores del relleno sanitario. Enseguida se propuso *recopilar, sistematizar y homologar la información*, con lo cual, en ambos casos se espera cumplir con la recomendación señalada por este órgano fiscalizador. En ese sentido, aunque las actividades fueron relevantes y se relacionaron con el compromiso, sus resultados esperados no precisaron qué aspecto de la gestión del ente se espera mejorar al realizarlas. Aunado a ello, el periodo fijado para el desarrollo de las actividades descritas se consideró razonable, dado que permitirá que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno cuente con información completa, sistematizada y homologada sobre el volumen de la recolección de residuos en ejercicios posteriores. Los medios de verificación resultaron pertinentes como prueba del cumplimiento de las actividades, toda vez que la *bitácora de asistencia y acta de acuerdos*, permitirán verificar la realización de la reunión, por otro lado, el *formato en Excel con información sistematizada referente al pesaje de camiones de recolección*, dará cuenta del registro, sistematización y homologación de la información.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, toda vez que el compromiso asumido por esta se orientó hacia la atención con suficiencia de la recomendación.

Recomendación 13 (19-DAD-PR-013-705300-A-02)

De acuerdo con los artículos, 115, fracción III, inciso c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 79, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo los servicios de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.

Asimismo, la Norma Ambiental Estatal NAE-SEMADES-007/2008, en su numeral 5 establece la obligatoriedad de realizar separación primaria de los residuos y la responsabilidad de las autoridades municipales de ejecutar de manera gradual o secuencial la separación secundaria, así como la obligación de sujetarse a lo dispuesto en dicha norma, además de lo establecido en el Programa Estatal para la Gestión Integral de Residuos.

Igualmente, en los artículos 12 y 13 del Reglamento de Aseo Público se establece que se debe promover ante la ciudadanía, una cultura de separación de residuos sólidos desde el lugar de origen de los mismos, además de promover las acciones necesarias para la instalación y operación de plantas procesadoras de los residuos sólidos de todo tipo, observando lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno informó que no realizó actividades de separación y aprovechamiento de los residuos sólidos generados en el municipio⁷. Aunado a ello,

⁷ La Norma Ambiental Estatal NAE-SEMADES-007/2008 es de observancia obligatoria para la población en general, así como las entidades públicas y privadas responsables de la gestión integral de los residuos en el Estado de Jalisco.

el Director de Aseo Público el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, mediante entrevista hizo saber que el gobierno municipal no contó con un programa de separación de residuos, y solo tuvo conocimiento de que la empresa concesionaria separa los residuos una vez que estos ingresaron al relleno sanitario para posterior venta a empresas recicladoras⁸. Asimismo, no conoció algún mecanismo o Programa de Gestión Integral de Residuos que se estuviera llevando a cabo el Ayuntamiento para promover el aprovechamiento de los residuos sólidos urbanos susceptibles de ser valorizados, aún y cuando en la misma entrevista precisó que es su atribución llevar a cabo acciones necesarias para cumplir con los objetivos estratégicos del Programa Estatal para la Prevención y Gestión Integral de Residuos del Estado de Jalisco (PEGIR), atribución que también se establece en el Manual de Organización.

A partir de la información proporcionada por la entidad auditada y con la finalidad de contar con una aproximación al desempeño en materia de economía en la prestación de los servicios de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, se analizó la información sobre las tarifas correspondientes a la recolección, traslado y disposición final de residuos, y se estimó una tasa media de crecimiento anual en el costo de dichos servicios. Al respecto, se identificó que las tarifas por tonelada recolectada y confinada tuvieron un incremento promedio anual de 3.96% en términos reales durante el periodo 2017-2019; mientras que el costo total por ambos servicios tuvo un incremento promedio anual de 7.72% en términos reales para el mismo periodo. Esta diferencia en las tasas de crecimiento se explica por el aumento constante en el volumen de la recolección y disposición final de residuos, que fue de 3.61% en promedio anual para el mismo periodo 2017- 2019, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 09. Costo de la provisión de los servicios de recolección y disposición final a precios de 2019.

| | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|
| Tarifa por tonelada recolectada y trasladada (a precios de 2019) | \$469.44 | \$500.17 | \$507.36 | 3.96% |
| Tarifa por tonelada confinada (a precios de 2019) | \$143.45 | \$152.84 | \$155.03 | 3.96% |
| Toneladas recolectadas (recolección doméstica y derivada del servicio de limpieza de vías públicas) | 31,977.54 | 33,730.32 | 34,329.41 | 3.61% |
| Costo total de la recolección (a precios de 2019) | \$15,011,505.31 | \$16,870,961.32 | \$17,417,369.46 | 7.72% |
| Costo total de disposición final (a precios de 2019) | \$4,587,099.31 | \$5,155,267.72 | \$5,322,088.43 | 7.71% |
| Costo total de recolección y disposición final (a precios de 2019) | \$19,598,604.62 | \$22,026,229.04 | \$22,739,457.89 | 7.72% |

Fuente: elaboración propia con base en la información suministrada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco.

Separación primaria: clasificación, desde la fuente generadora, de los residuos sólidos urbanos por sus diferentes características físicas, químicas y biológicas, en residuos orgánicos, residuos inorgánicos y residuos sanitarios.

Separación secundaria: desde la fuente generadora, los residuos inorgánicos son nuevamente clasificados en diversas categorías: papel y cartón, metales, plásticos, trapos y textiles, vidrio y residuos inorgánicos de difícil reciclaje.

⁸ El Ayuntamiento de Lagos de Moreno hizo saber que estos residuos corresponden a los "egresos" del relleno sanitario, así denominados en las bases de datos que contienen información sobre el volumen de los residuos que ingresan al relleno sanitario.

Además, dado que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno no contó con un programa de separación y aprovechamiento de residuos, más allá de las actividades de reciclaje realizadas por la empresa concesionaria Grupo Enerwaste, se analizó la información relacionada con los residuos que egresaron del relleno sanitario, y que pudieron haberse valorizado *ex ante* a su ingreso al relleno sanitario si se hubiera contado con un programa de separación y aprovechamiento de residuos. Lo anterior a fin de estimar la afectación a la economía, que pudo haberse evitado si se hubieran ahorrado los recursos mediante un programa de separación.

En ese sentido, se identificó que durante el periodo 2017- 2019, el 78.75% de los residuos que ingresaron al relleno sanitario provenían de la recolección doméstica y las vías públicas. Por otro lado, se identificó que los egresos del relleno sanitario (residuos que se valorizan y se venden), tuvieron un incremento promedio anual de 11.31%, al pasar de 433.41 toneladas en 2017 a 537.04 toneladas en 2019. Asumiendo que este volumen de residuos tuviera la misma composición que los residuos que ingresan (es decir, que aproximadamente el 78.75% de los egresos correspondiera con residuos recolectados en los hogares y en vías públicas), el ahorro que se esperaría para el ayuntamiento para el ejercicio 2019 sería de apenas \$66,102.45; sin embargo, esta estimación no tiene consideración de los diferentes costos ambientales relacionados con la ausencia de un programa separación y aprovechamiento de residuos.

Tabla 10. Estimación del monto total erogado por concepto de disposición final de residuos que fue susceptible de ahorrarse por el gobierno municipal.

| | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|---|----------------|----------------|----------------|---------------------------------|
| Costo total de disposición final (a precios de 2019) | \$4,587,099.31 | \$5,155,267.72 | \$5,322,088.43 | 7.71% |
| Toneladas de residuos que egresaron del relleno sanitario ^{1/} | 433.41 | 481.18 | 537.04 | 11.31% |
| Porcentaje de residuos que ingresan al relleno sanitario (provenientes de la recolección doméstica y vías públicas) ^{2/} | 77.48% | 79.32% | 79.40% | 1.23% |
| Estimación del monto que fue susceptible de ahorrarse (a precios de 2019) ^{3/} | \$48,171.88 | \$58,334.13 | \$66,102.45 | 17.14% |

Fuente: elaboración propia con base en la información suministrada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco.
1/ Se refiere a los residuos que son susceptibles de ser aprovechados (PET, cartón, etc.) y cuyo destino es su venta a recicladoras.

2/ Con base en la información suministrada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, se determinó que en el periodo 2017-2019, el 78.75% de los residuos sólidos urbanos confinados, derivaron de la recolección de residuos de los hogares y vías públicas, por lo tanto, los recursos erogados por concepto de disposición final de residuos fueron susceptibles de ser ahorrados por el gobierno municipal.

3/ La estimación describe el monto que se pudo ahorrar por pago de disposición final de residuos, asumiendo que los egresos del relleno sanitario se distribuyan de la misma forma que los ingresos; es decir, considerando, por ejemplo, que el 79.40% de los residuos que egresaron del relleno sanitario durante 2019 corresponden con residuos que ingresaron mediante la recolección doméstica y en vías públicas.

Conviene tener en cuenta que, a diferencia del costo total por el servicio de disposición final de residuos, cuya tasa media de crecimiento anual en términos reales fue de 7.71% para el período 2017-2019, el ahorro esperado por contar con un programa de separación tiene una tasa de crecimiento superior, que alcanza el 17.14% en términos reales en promedio anual.

Por lo tanto, se recomendó a la *Coordinación General de Servicios Públicos Municipales o a las áreas correspondientes, llevar a cabo el manejo integral de los residuos mediante actividades de separación secundaria y aprovechamiento de los residuos*. Esto contribuiría a la mejora de la gestión en términos ambientales y económicos, además de cumplir con lo establecido en la Norma Ambiental Estatal NAE-SEMADES-007/2008 sobre la responsabilidad de las autoridades municipales de ejecutar de manera gradual o secuencial la separación secundaria, así como la obligación de llevar a cabo la gestión integral de los residuos de acuerdo con lo dispuesto en el Programa Estatal para la Gestión Integral de Residuos. Asimismo, permitiría cumplir con los artículos 12 y 13 del Reglamento de Aseo Público, los cuales establecen que se debe promover ante la ciudadanía, una cultura de separación de residuos sólidos desde el lugar de origen de los mismos, además de promover las acciones necesarias para la instalación y operación de plantas procesadoras de los residuos sólidos de todo tipo, observando lo dispuesto en las Normas Oficiales Mexicanas.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a llevar a cabo el manejo integral de los residuos mediante actividades de separación secundaria y aprovechamiento de los residuos. Dado que el compromiso se adoptó tal como se planteó la recomendación, se considera que esta fue aceptada en su totalidad y en los términos bajo los cuales se emitió.

Las actividades planteadas para el logro del compromiso se refirieron, por un lado, a una reunión del Director de Aseo Público con el Coordinador General de Servicios Públicos Municipales, el encargado de la empresa concesionaria y el encargado de SEMADET para hacer sinergias respecto al aprovechamiento y tipo de residuo en el Municipio de Lagos de Moreno, Jalisco; y por otro lado, a realizar registros de materiales que se venden con tipo de material y cantidad vendida. Dichas actividades no resultaron suficientes para el cumplimiento del compromiso: la primera actividad fue ambigua, toda vez que no existió claridad en indicar a qué se refiere la expresión "hacer sinergias", y la segunda no estuvo orientada a dar cumplimiento al compromiso, dado que, realizar el registro "de los materiales que se venden" no corresponde con llevar a cabo el manejo integral de los residuos mediante actividades de separación secundaria y aprovechamiento de los residuos. Además, la información registrada como resultados esperados no precisó qué aspecto de la gestión del ente se espera mejorar al realizar las actividades, sino que estos hicieron alusión al cumplimiento de la recomendación planteada por este órgano fiscalizador.

El periodo fijado para realizar las actividades no fue razonable, toda vez que estas no conllevan cambios sustantivos en la gestión y aun así se planteó realizarlas a partir del ejercicio fiscal 2022. Con relación a los medios de verificación, *bitácoras de asistencia y actas de acuerdos y formato en Excel con información referente a los materiales recuperados y su aprovechamiento* respectivamente, estos no evidencian el cumplimiento del compromiso, solo de las actividades planteadas, mismas que se consideraron insuficientes para atender los aspectos de mejora planteados en la recomendación.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, y con base en ello se ratificó la recomendación en virtud de que la medida de atención se consideró insuficiente para atender los aspectos de mejora planteados en la recomendación.

Recomendación 14 (19-DAD-PR-014-705300-A-02)

De acuerdo con los artículos, 115, fracción III, inciso c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 79, fracción III, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo los servicios de limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.

Asimismo, los artículos, 15, fracción VI; 45; y 50, del Reglamento de Aseo Público establecen que corresponde a la Dirección de Servicios Públicos Municipales aplicar las sanciones por violaciones al mismo.

Al respecto, el Ayuntamiento de Lagos de Moreno no proporcionó información que permitiera realizar un análisis estadístico respecto de la imposición de sanciones en el periodo 2017-2019. No obstante, el Director de Aseo Público mencionó en entrevista que se han impuesto aproximadamente 70 multas por violaciones al Reglamento de Aseo Público entre los años 2018 y 2019, e indicó que sí se lleva registro de esas sanciones, dicha información difiere de lo reportado mediante la respuesta del Ayuntamiento al requerimiento de información documental, en donde se precisó que no se llevó registro de las sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal en los ejercicios 2017, 2018 y 2019. Además, se indicó que las sanciones impuestas han sido solamente por sacar a la vía pública los residuos de los hogares posteriormente al paso del camión recolector, mientras que en el artículo 47 del Reglamento de Aseo Público se contemplan diversos actores y aspectos que son sujetos de multa, como se muestra en la siguiente tabla, y sobre los cuales no se dio cuenta de sanciones aplicadas.

Tabla 11. Actores susceptibles de ser sancionados por el municipio derivado de violaciones al Reglamento de Aseo Público.

| Artículos del Reglamento | Rango de días para el pago de multas 1/ | Tipo de infractor |
|--|---|--|
| 20, 35, fracciones II, IV, V y VI | 1 - 5 | <ul style="list-style-type: none"> ● Habitantes del municipio |
| 22 fracciones I, II y V | 5 - 20 | <ul style="list-style-type: none"> ● Propietarios, encargados y representantes legales de establecimientos comerciales, industriales y de servicios |
| 22 fracción IV, 25, 26, 27, 29 fracción I y II, 32 y 35 fracción I | 10 - 30 | <ul style="list-style-type: none"> ● Propietarios, encargados y representantes legales de establecimientos comerciales, industriales y de servicios ● Concesionarios, sus representantes legales y/o encargado de terminales de autobuses y camiones para el transporte de pasajeros y carga, tanto foráneos como locales ● Taxis, combis, autobuses y vehículos destinados al transporte de personas ● Vendedores y prestadores de servicios ambulantes y semifijos, organizadores de ferias populares, atracciones mecánicas, espectáculos, bailes |

| Artículos del Reglamento | Rango de días para el pago de multas 1/ | Tipo de infractor |
|-------------------------------------|---|---|
| | | populares en vía pública <ul style="list-style-type: none"> Encargados, responsables o administradores de mercados. |
| 23, 28, 30, 31, 34, 35 fracción III | 15 - 50 | <ul style="list-style-type: none"> Fraccionadores, encargados o representantes legales de fraccionamientos no entregados oficialmente al Ayuntamiento Propietarios, contratistas o transportistas de materiales para la construcción, escombros, materiales a granel, materias primas y todo tipo de productos y desechos Representantes reconocidos de los comerciantes de cualquier giro agrupados en los tianguis, los hospitales, clínicas, sanatorios y establecimientos donde se generen desechos hospitalarios Poseedor o propietario de cualquier lote baldío y a los habitantes del municipio. |
| 22 fracción III | 15 - 200 | <ul style="list-style-type: none"> Propietarios, encargados y representantes legales de establecimientos comerciales, industriales y de servicios |

Fuente: elaboración propia con base en información proporcionada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco.
1/ Se refiere a los días de salario mínimo general vigente en el Estado de Jalisco a los que corresponde la multa impuesta.

Por lo tanto, se recomendó a la *Coordinación General de Servicios Públicos Municipales o a las áreas correspondientes, recopilar y sistematizar la información, en relación con las sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal*. Esto permitiría contar con información respecto de los resultados de la gestión del Ayuntamiento y cumplir con lo dispuesto en los artículos 15, fracción VI; 45; y 50, del Reglamento de Aseo Público, sobre la obligación de aplicar las sanciones que correspondan por violaciones a dicho reglamento.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a recopilar y sistematizar la información, en relación con las sanciones impuestas por violaciones al Reglamento de Aseo Público Municipal. Dado que el compromiso se adoptó tal como se planteó la recomendación, se considera que esta fue aceptada en su totalidad y en los términos bajo los cuales se emitió.

Las actividades planteadas para el logro del compromiso hicieron alusión a reuniones del Director de Aseo Público con el Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental, así como con el Juez Municipal, para tratar asuntos relacionados con los inspectores y con las multas, respectivamente. Asimismo, se planteó capacitar al personal asignado al área de inspección y elaborar un formato en Excel con información de multas levantadas por inspectores. Dichas actividades resultaron suficientes y relevantes para cumplir con el compromiso, aun cuando el resultado esperado con las capacitaciones es parcialmente congruente, dado que con dicha actividad se previó, por un lado, disminuir la cantidad de puntos críticos con basura, para dar una mejor imagen a la ciudad y prevenir enfermedades; y, por otro lado, llevar un registro de las infracciones realizadas. Aunado a ello, el periodo fijado para el desarrollo de las actividades

descritas se consideró parcialmente razonable, dado que la realización de la reunión de Director de Aseo Público con Juez Municipal, no conllevaría cambios sustantivos en la gestión, y aun así, se planteó realizarla a partir del ejercicio fiscal 2022. En general, los medios de verificación resultaron pertinentes como prueba del cumplimiento de las actividades, toda vez que las fotografías, listas de asistencia y Actas de acuerdos permitirán verificar la realización de las reuniones, por otro lado, el formato en Excel con información sobre las multas permitirá dar cuenta de la sistematización y homologación de la información, sin embargo, la constancia fotográfica de la reunión realizada para la capacitación y lista de asistencia no resultó pertinente para comprobar la realización de las capacitaciones, sino de la reunión previa a realizar las capacitaciones.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, toda vez que el compromiso asumido por esta se orientó hacia la atención con suficiencia de la recomendación.

Recomendación 15 (19-DAD-PR-015-705300-A-02)

El Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo la provisión del servicio de alumbrado público, de acuerdo con lo establecido en los artículos 115, fracción III, inciso b), y 79, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Jalisco. Por su parte, en el artículo 217, fracción II del Reglamento de Gobierno del Municipio de Lagos de Moreno Jalisco, se establece como servicio público municipal el alumbrado público.

Asimismo, el artículo 17, fracción VI del Reglamento de la Administración Pública del Ayuntamiento de Lagos de Moreno establece que una de las funciones del titular de la Jefatura de Gabinete es proponer a la Administración Pública Municipal un eficaz modelo de gestión, desempeño y evaluación con base en indicadores.

Al respecto, se observó un incremento real en el pago de energía eléctrica por concepto de alumbrado público del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, que en 2019 fue 26.34% respecto de 2018 (incluyendo el descuento del efecto del incremento de la tarifa de CFE), el cual es 7.06 veces mayor al observado en 2018 respecto de 2017, que fue de 3.73%. En virtud de que la información provista por el gobierno municipal no permite determinar si esta diferencia se atribuye a un incremento en la cobertura, a ineficiencias en la provisión del servicio o alguna otra causa, no fue posible dimensionar en qué medida la provisión del entregable se suministró de forma eficaz, eficiente o económica.

A partir de los datos de la tabla siguiente se puede observar que, aún y cuando los pagos por alumbrado público se incrementaron en el periodo 2017- 2019 a una tasa media anual del 16.61% en términos reales, cuando se analiza este incremento a partir de la tasa de variación anual se tiene que el pago de alumbrado en 2018 aumentó a 3.88% real respecto de 2017, mientras que el incremento entre los años 2018 a 2019 fue significativamente mayor (31.00%).

Tabla 12. Pago por consumo de energía eléctrica en alumbrado público a la CFE en el periodo 2017-2019.

| Descripción | Tarifa | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|--|--------|---------------|---------------|------------|---------------------------------|
| Pagos en alumbrado público (a precios del 2019). | 5A | 26,858,107.12 | 27,899,701.77 | 36,548,434 | 16.61% |
| Tasa de variación | - | - | 3.88% | 31.00% | - |

Fuente: elaboración propia con base en información suministrada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno.

Además, se revisó el costo de las tarifas que la CFE cobró al Ayuntamiento de Lagos de Moreno por concepto de alumbrado público en el periodo 2017-2019. Al respecto, en la siguiente tabla se presentan las tarifas promedio por año y su tasa de crecimiento anual.

Tabla 13. Tarifa promedio por concepto de alumbrado público. fijada por la CFE

| Tipo de tarifa ^{1/} | 2017 ^{2/} | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|---|--------------------|----------|----------|---------------------------------|
| - Fijo (\$/mes) - Variable (energía) (\$/kWh) - Distribución. (\$/kW) | \$527.69 | \$528.44 | \$547.87 | 1.89% |
| Tasa de variación | - | 0.14% | 3.68% | - |

Fuente: elaboración propia con base en el tabulador de tarifas de la Comisión Federal de Electricidad disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCREIndustria/Tarifas/AlumbradoPublicoMT.aspx>

1/ Para calcular la evolución de las tarifas, se sumó el costo de la tarifa fija, el costo de distribución, y el costo de un kilowatt por mes y se calculó el promedio de ese monto en el año, entre paréntesis se muestran las unidades de medida de cada tipo de tarifa.

2/ Para el año 2017 solo se contó con información para el mes de diciembre por lo que se tomó ese dato para establecer el promedio anual.

Asimismo, se observó un incremento en el promedio anual de las tarifas de alumbrado del 1.89% en el periodo 2017-2019. Ahora bien, como parte de los análisis anteriores, se hizo un cálculo para separar el efecto del incremento de las tarifas de la CFE respecto del pago por consumo de energía eléctrica por concepto de alumbrado público del Ayuntamiento de Lagos de Moreno.

Tabla 14. Estimación de la tasa de variación en el pago de alumbrado público a la CFE en el periodo 2017-2019, descontando la variación de la tarifa.

| Descripción | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---------------|---------------|------------|
| Pagos en alumbrado público (a precios del 2019) | 26,858,107.12 | 27,899,701.77 | 36,548,434 |
| Tasa de variación anual del pago en alumbrado | - | 3.88% | 31.00% |

| Descripción | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|------|-------|--------|
| Tasa de variación anual de las tarifas promedio por concepto de alumbrado público | - | 0.14% | 3.68% |
| Tasa de variación en el pago de alumbrado, con el descuento del incremento en las tarifa 1/ | - | 3.73% | 26.35% |

Fuente: elaboración propia con base en información suministrada por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno, y a partir del tabulador de tarifas de la Comisión Federal de Electricidad disponible en la siguiente dirección electrónica:

<https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCREIndustria/Tarifas/AlumbradoPublicoMT.aspx>

1/ El cálculo de la tasa de variación en el pago del alumbrado público con el descuento del incremento de la tarifa se efectuó de la siguiente forma: Tasa de variación para 2019 descontando el incremento de la tarifa= $[(0.31-0.0368)/(1+0.0368)]*100=26.35\%$

Derivado de lo anterior, se recomendó a la Dirección de Alumbrado Público, o al área que corresponda, contar con un sistema de control sobre la gestión que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno realice respecto de la provisión del servicio de alumbrado público, que contemple la información de carácter financiera respecto del costo de la provisión del servicio. Lo anterior permitiría al Ayuntamiento monitorear y evaluar si el entregable se suministró de forma eficaz, eficiente o económica y cumplir con lo establecido en el artículo 80 fracción VIII del Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Lagos de Moreno, referente a la revisión de la facturación por concepto del cobro de energía eléctrica y formar un histórico por recibo, a fin de efectuar los análisis estadísticos del costo de la red de alumbrado público que sean necesarios; detectar errores de cobro en los recibos de consumo de energía eléctrica, así como validar técnicamente la información sobre los recibos de consumo de energía eléctrica.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a contar con el sistema de control sobre la gestión que se realice con respecto de la provisión del servicio de alumbrado que contemple la información financiera, respecto del costo de la provisión del servicio, el compromiso se adoptó tal como se planteó la recomendación, por lo tanto, se considera que esta fue aceptada en su totalidad y en los términos bajo los cuales se emitió.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso consistieron en solicitar al área de Hacienda Municipal los recibos del costo de la provisión del servicio, la creación de un área de información, estadística y archivo, la captura de la información recabada, así como la generación de estadísticas para la generación de datos, todas ellas se consideraron congruentes y suficientes para el cumplimiento del compromiso. Además, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas resultó razonable, dado que se prevé llevar a cabo todas las actividades en un lapso de 3 meses, antes del inicio del ejercicio fiscal 2022, esto es, la fecha de inicio para la primera actividad el 17 de agosto y como fecha de conclusión de la última actividad el 11 de noviembre de 2021. Finalmente, de los medios de verificación previstos, la evidencia fotográfica no se considera válida para informar sobre la creación del área de información, estadística y archivo; por otro lado, el archivo digital no fue un medio de verificación específico para dar cuenta del cumplimiento de las actividades sobre capturar la información recabada y generar estadística para comparar gastos, ya que no es posible saber a qué archivo digital se hace referencia.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada tomando en cuenta que el compromiso asumido por el ente auditado fue lo suficientemente específico y se encontraba orientado a la atención de la recomendación. Sin embargo, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se revisará que los archivos digitales, establecidos como medio de verificación, cuenten con información sobre las estadísticas para comparar los gastos para la provisión del servicio de alumbrado público.

Recomendación 16 (19-DAD-PR-016-705300-A-02)

El Ayuntamiento de Lagos de Moreno tiene a su cargo la provisión del servicio de alumbrado público, de acuerdo con lo establecido en los artículos 115, fracción III, inciso b), y 79, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Jalisco. Por su parte, en el artículo 217, fracción II del Reglamento de Gobierno del Municipio de Lagos de Moreno Jalisco, se establece como servicio público municipal el alumbrado público.

Asimismo, el artículo 17, fracción VI del Reglamento de la Administración Pública del Ayuntamiento de Lagos de Moreno establece que una de las funciones del titular de la Jefatura de Gabinete es proponer a la Administración Pública Municipal un eficaz modelo de gestión, desempeño y evaluación con base en indicadores.

Respecto del servicio de mantenimiento, reparación y sustitución de luminarias, el Artículo 80, fracción XIII del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno Jalisco, se refiere a la atribución de la Dirección de Alumbrado Público de vincular el diagnóstico del estado que guardan las calles de la ciudad, para la implementación del programa de mantenimiento, reparación, sustitución de luminarias, en un modelo de funcionalidad, imagen urbana, gestión ambiental y riqueza cultural de la ciudad, garantizando la calidad del servicio.

Con la finalidad de tener una aproximación a la eficacia con que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno suministró el servicio de “mantenimiento, reparación y sustitución de luminarias” en el periodo, y con base la información proporcionada por la entidad auditada, se analizó la variación en el promedio mensual de instalaciones nuevas.

En la tabla siguiente se observa que el número de instalaciones nuevas de alumbrado público en el periodo 2017 a 2019 presentó un decremento de 58.60%. Además, dado que la información disponible para los meses del periodo fue heterogénea se determinó que, a pesar de que en el año 2017 solo se instalaron luminarias durante 6 de los 12 meses del año, el promedio mensual de instalaciones nuevas para ese año fue mayor que en los años 2018 y 2019, siendo este último año en el que en promedio se instalaron menos luminarias por mes, con un decremento anual en el promedio mensual de luminarias nuevas instaladas del 64.14%.

Tabla 15. Promedio mensual de luminarias instaladas para los años 2017, 2018 y 2019.

| | 2017 | 2018 | 2019 | Tasa media de crecimiento anual |
|---|------|------|------|---------------------------------|
| Cantidad de nuevas instalaciones de alumbrado público realizadas | 105 | 42 | 18 | -58.60% |
| Promedio mensual 1/ | 17.5 | 4.67 | 2.25 | -64.14% |

Fuente: elaboración propia con base en información remitida por el Ayuntamiento de Lagos de Moreno.

1/ Dado que la información disponible para cada uno de los años corresponde a un número variable de meses, se optó por calcular el promedio mensual de instalaciones de luminarias nuevas: para 2019, se contó con información para ocho meses (febrero, marzo, junio, julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre); las luminarias instaladas durante el 2018, corresponden a seis meses (enero, febrero, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre); y, los datos para 2017, contienen información para 6 meses del año (enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio).

Derivado de lo anterior, se recomendó a la Dirección de Alumbrado Público, o al área que corresponda, establecer un diagnóstico sobre el estado que guarda el alumbrado público, así como un programa preventivo para las acciones de mantenimiento, reparación e instalación de luminarias nuevas, con la finalidad de que se asegure la provisión eficaz del servicio de alumbrado. Contar con un diagnóstico y un programa preventivo permitiría mejorar el servicio a su población y cumplir con lo dispuesto en el artículo 80, fracción XIII del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno Jalisco, respecto de vincular el diagnóstico del estado que guardan las calles de la ciudad para la implementación del programa de mantenimiento, reparación, sustitución de luminarias.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a establecer un diagnóstico del estado de la red de alumbrado, así como un programa preventivo para las acciones de mantenimiento, reparación e instalación de luminarias nuevas. El compromiso se adoptó tal como se planteó la recomendación, por lo tanto, se consideró que esta fue aceptada en su totalidad y en los términos bajo los cuales se emitió.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso se orientaron al análisis y actualización de la base de datos, llevar a cabo una reunión para el diagnóstico de la red de alumbrado y la creación del programa preventivo, así como gestionar personal para la supervisión y análisis de la red de alumbrado público; sobre la base de datos, no se aclaró qué se analizará y actualizará en esta. Asimismo, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas contempló como fecha de inicio para la primera actividad el 17 de agosto y como fecha de conclusión de la última actividad el 10 de septiembre de 2021, periodo que resultó razonable para la realización de las actividades programadas. Con relación a los medios de verificación previstos, se tiene que el primero de estos, *archivo digital*, es ambiguo dado que no se aclara qué información contendrá tal archivo, mientras que los medios de verificación *diagnóstico de la red de alumbrado*, *programa preventivo*, y *acuse de oficio* se consideraron pertinentes como prueba de la realización de las actividades.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada tomando en cuenta que el compromiso asumido por el ente auditado fue lo suficientemente específico y se encontraba orientado a la atención de la recomendación.

Recomendación 17 (19-DAD-PR-017-705300-A-02)

De acuerdo con lo establecido en los artículos 115, fracción III, inciso b); y 79, fracción II, de la Constitución Política del Estado de Jalisco, los Ayuntamientos tienen a su cargo la provisión del servicio de alumbrado público. Por su parte, en el artículo 217, fracción II del Reglamento de Gobierno del Municipio de Lagos de Moreno Jalisco, se establece como servicio público municipal el alumbrado público.

Sobre la atención a solicitudes y requerimientos de la población en materia de alumbrado público, el artículo 80, fracción II, del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno Jalisco, se refiere a la atribución de la Dirección de Alumbrado Público de estudiar, responder y dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos en materia del servicio público de alumbrado que la población solicite a través de los distintos medios.

Al respecto, se identificaron insuficiencias en la información suministrada por el ente auditado con relación a las solicitudes en materia de alumbrado público, ya que no se estableció el tipo de solicitudes (reparaciones, instalaciones nuevas, solicitudes de las áreas rurales) y los tiempos que estas requirieron para su atención; por lo anterior, no fue posible realizar un análisis estadístico que permitiera determinar la eficiencia con que el Ayuntamiento de Lagos de Moreno proveyó el entregable, y por tanto no se conoció su contribución con el mandato de "proveer el servicio de alumbrado público".

Por ello, se recomendó a la Dirección de Alumbrado Público, o bien el área que corresponda, llevar a cabo un sistema de control de reportes, respecto del tipo de solicitudes y los tiempos que estas requieren para su atención. Esto permitiría eficientar la atención a las solicitudes y cumplir con lo establecido en el artículo 80, fracción II del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Lagos de Moreno Jalisco, respecto de la atribución de la Dirección de Alumbrado Público para estudiar, responder y dar seguimiento a las solicitudes y requerimientos en materia del servicio público de alumbrado que la población solicite a través de los distintos medios.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a llevar a cabo un sistema de control de reportes, respecto del tipo de solicitudes y tiempos que requieren para su atención. El compromiso se adoptó tal como se planteó la recomendación, por lo tanto, se considera que esta fue aceptada en su totalidad y en los términos bajo los cuales se emitió.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso se orientaron a analizar y organizar los reportes por tipo y tiempo de atención, así como analizar y actualizar la base de datos de los reportes ciudadanos, ambas consideradas congruentes con el compromiso; asimismo, se definieron actividades relacionadas con integrar las recomendaciones de auditoría a los manuales del departamento, y presentar al departamento correspondiente los cambios para su aprobación, mismas que no guardaron relación con el compromiso asumido ni con la recomendación, por lo que no se consideraron válidas. El periodo fijado para las dos primeras actividades contempla

como fecha de inicio el 10 de septiembre y como fecha de conclusión el 27 de septiembre de 2021, estos plazos son razonables para llevar a cabo los cambios necesarios en la base de datos. Por otro lado, dado que las últimas dos actividades no se relacionaron con el compromiso, no resultó relevante su duración. Respecto de los medios de verificación, el *documento con observaciones*, no se relaciona con la actividad de *analizar y organizar los reportes por tipo y tiempo de atención*; por otro lado, la evidencia propuesta para la segunda actividad *archivo digital* no fue específico para saber qué información contendrá tal archivo. Finalmente, dado que las últimas dos actividades no se relacionaron con el compromiso, no resultaron relevantes los medios de prueba de su realización. Por lo anterior, en la etapa de seguimiento que posteriormente realice este órgano fiscalizador, se revisará que la información de cuenta del control de reportes respecto del tipo de solicitudes y los tiempos que estas requieren para su realización.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, en virtud de que el compromiso asumido y las actividades enlistadas para llevarlo a cabo por la entidad fiscalizada se orientaron hacia la atención de la recomendación.

VI. Acciones derivadas de la fiscalización

Como producto de la Auditoría de Desempeño practicada a la Cuenta Pública del ejercicio fiscal 2019 del Ayuntamiento de Lagos de Moreno, Jalisco se identificaron 18 hallazgos, de los cuales derivaron 17 recomendaciones que conformaron el Pliego de Recomendaciones. Para las 17 recomendaciones la entidad fiscalizada propuso 17 medidas de atención. El estatus de las recomendaciones se resume en la siguiente tabla:

Tabla 16. Resumen de estatus de las recomendaciones

| Recomendación | Tipo de respuesta del ente | Estatus |
|--|----------------------------|-----------------------------------|
| Recomendación 01 (19-DAD-PR-001-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 02 (19-DAD-PR-002-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 03 (19-DAD-PR-003-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 04 (19-DAD-PR-004-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 05 (19-DAD-PR-005-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 06 (19-DAD-PR-006-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 07 (19-DAD-PR-007-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |

| Recomendación | Tipo de respuesta del ente | Estatus |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Recomendación 08 (19-DAD-PR-008-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 09 (19-DAD-PR-009-705300-A-02) | Medida de atención | No atendida |
| Recomendación 10 (19-DAD-PR-010-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 11 (19-DAD-PR-011-705300-A-02) | Medida de atención | No atendida |
| Recomendación 12 (19-DAD-PR-012-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 13 (19-DAD-PR-013-705300-A-02) | Medida de atención | No atendida |
| Recomendación 14 (19-DAD-PR-014-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 15 (19-DAD-PR-015-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 16 (19-DAD-PR-016-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |
| Recomendación 17 (19-DAD-PR-017-705300-A-02) | Medida de atención | Con medida de atención en proceso |

Fuente: elaboración propia.