

 Contraloría Ciudadana Zapopan		Gobierno Municipal de Zapopan, Jalisco. Contraloría Ciudadana. Dirección de Auditoría. Auditoría Interna, Correspondientes al Ejercicio 2021.	
Número de Auditoría:		04E/2021	
Tipo de Auditoría:		Programada	
Ente Auditado:		DIRECCION MOVILIDAD Y TRANSPORTE DE ZAPOPAN	
Número de Oficio de Comisión:		A 766-0900/1/21/3261, A801-0900/1/21/3436	
Número de Observaciones:		14	Total Solventadas:
			Total No Solventada:
Oficio de Notificación de Conclusión:		A35-0900/3/22/1294	
Detalle de las Observaciones			
Núm. de Observación.	Descripción de la Observación.	Valoración de la Propuesta de Solventación.	Status de Solventación.
Observación Núm. 01	Al realizar los comparativos entre los registros "Curso Educavial" y "Lista de Asistencia" se identificó que en sus bases de datos no existe un criterio unificado en la presentación de la información, ya que al efectuar la búsqueda con los datos contenidos en dichas listas se identificó que el formato cambia, como ejemplo se menciona el mes de julio, donde el formato no tiene encabezado en algunas hojas o las columnas son diferentes, lo que evidencia falta de control administrativo, incumplimiento lo establecido en los Lineamientos en Materia de Control Interno para la Administración Pública Centralizada del Gobierno Municipal	El formato de registro de asistentes al curso "Educavial", ya presenta título y nombre del formato, para facilitar la identificación del mismo. De igual forma, el formato cuenta ya con una segunda columna en la que se deberá de registrar la fecha de recepción del diploma, así como una tercer columna en la que se dejará establecida la fecha máxima para recoger el descuento. Respecto al proceso de integración al Manual de Procedimientos, personal de la Dirección de Mejora Regulatoria ha acudido a la Dirección de Movilidad y Transporte, a efecto de coordinar los trabajos para las mejoras necesarias al mismo, en el apartado del Procedimiento del curso Educavial, identificado con el Código PC-10-05-17.	Solventada
Observación Núm. 02	Se identificó que el contenido dentro de la columna denominada "FOLIO" carece de un mismo criterio para el llenado de cada una de las celdas, presentando en algunos casos folios incompletos y en otros fórmulas de Excel, además de no contar con un formato unificado para su captura, resultando incomprensible el contenido que la información, firmada por el interesado (anexo 2), lo cual resta veracidad y certeza a la información, incumpliendo lo establecido en los Lineamientos Generales en Materia de Control Interno para la Administración Pública Centralizada del Gobierno Municipal.	Como evidencia en la presente solventación, se acompaña oficio DMTZ/II/2022/2098, de fecha 22 de febrero de 2022, mediante el cual se solicita el recurso correspondiente para la adjudicación a un proveedor sobre el programa Educavial, así como la documentación inherente al proceso de requisición, licitación y acta del Comité de Adquisiciones. (Anexo 2). Una vez adjudicado el proveedor, conforme lo establece el Dictamen de Fallo, (Anexo 3), se celebró la reunión correspondiente con el proveedor adjudicado, a fin de establecer los términos y condiciones del programa, paso a paso, así como el reglamento correspondiente, acordando las modificaciones o adecuaciones necesarias en el sistema de registro al curso "educavial", en atención también a las observaciones emitidas por este Órgano Interno de Control. (Anexo 3).	Solventada
Observación Núm. 03	Derivado del análisis de la información, el personal actuante detectó inconsistencias, errores y omisiones en la captura de datos para la generación del archivo "lista curso Educavial", el cual tiene ID del diploma generado pero no contiene firma de recibido por parte del ciudadano y en otros casos tiene firma de recepción por parte del ciudadano y no tiene ID del diploma generado. (Anexo 3) Lo anterior evidencia la falta de control administrativo e incumplimiento con lo establecido en el artículo 15 de los Lineamientos en Materia de Control Interno para la Administración Pública Centralizada del Gobierno Municipal.	La ausencia de firma en la columna correspondiente, obedece a que el ciudadano no acudió a recoger su acuerdo de descuento. El diploma e ID correspondiente, son personales y se envían al correo electrónico del ciudadano una vez terminado el curso satisfactoriamente. El destino final de los diplomas y del ID mencionados, será siempre la Bandeja de Entrada del correo electrónico registrado por el ciudadano y una vez recibidos, debería acudir a la Dirección de Movilidad y Transporte a recoger su oficio de descuento, presentando el diploma ya sea en físico o digital. Es por lo anterior que si la columna no contiene la firma de recibido, significa que el ciudadano no acudió por su oficio de descuento, quedando tanto el diploma como el ID en poder del ciudadano. Cabe mencionar que al momento de enviar al ciudadano su diploma por correo electrónico, se incluía una infografía en la que se establece un plazo máximo de 10 días hábiles para recoger su acuerdo u oficio de descuento. Es por esto que se acepta la recomendación y se informa que toda la información es vaciada de una plataforma digital, por lo que se solicitará al proveedor que próximamente sea adjudicado, incluya una leyenda en el proceso de registro en línea a Educavial, que estipule que el plazo máximo para recoger su acuerdo u oficio de descuento y firma, será en un máximo de 10 días hábiles, presentando su diploma en físico o digital.	Solventada

Núm. de Observación.	Descripción de la Observación.	Valoración de la Propuesta de Solventación.	Status de Solventación.
Observación Núm. 04	Se detectó en la revisión de los formatos "Lista curso educavial" y "Lista de asistencia" celdas vacías, letras minúsculas con mayúsculas, faltas de ortografía, nombres incompletos, inconsistencias en las fechas y folios.	La información recabada en las listas de asistencia, corresponde a los datos que los propios ciudadanos registraron al momento de inscribirse. Cabe mencionar que existen variaciones en la gramática de los nombres propios y que hay ciudadanos que no dominan la alfabetización digital. Se acepta la recomendación y se propone que con el próximo proveedor adjudicado, se unifiquen los criterios para la captura de la información, se corrijan de forma automática las faltas de ortografía, el sistema o plataforma especifique que todos los campos deberán ser llenados y se acuerde verificar la información antes del envío de las bases de datos a la Dirección de Movilidad y Transporte. De igual forma, personal de ésta Dirección verificará que no existan celdas vacías y que no existan inconsistencias en el formato único mencionado anteriormente	Solventada
Observación Núm. 05	Se tomó una muestra de 270 folios de multas canceladas correspondientes a los meses de enero y mayo del presente año, los cuales no se localizaron en las bases de datos "total de folios" proporcionadas por el ente, por lo que posteriormente se realizó una consulta de estas multas en el "Sistema de Estacionómetros", derivado de la búsqueda en el sistema arrojó que existen multas correspondientes a años anteriores, motivo por el cual no se encontraban en las listas que presentó el ente auditado como evidencia, resultando que siguen casos activos, lo que evidencia que no existe una vigencia para la inscripción a los cursos de "Educavial", facilitando que las multas o infracciones generen antigüedad, que con el transcurso del tiempo cause prescripción y la disminución de la recaudación al erario, además de falta de control administrativo que permita una planeación estratégica respecto a los cursos de "Educavial", asimismo el incumplimiento a lo establecido en el Artículo 15 de los Lineamientos en Materia de Control Interno para la Administración Pública Centralizada del Gobierno Municipal, que a la letra dice: "Las y los titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, deberán asegurarse de que las personas servidoras públicas a su cargo cumplan.	Una vez adjudicado el proveedor, celebrada la reunión con el mismo y presentandas las páginas de prueba para su validación, se pudo establecer una fecha fija para la aplicación e inicio del curso Educavial, esto es, a partir del día 12 de mayo de 2022, que se encuentra disponible en la página Web educavialzapopan.com/ con la finalidad de que mas ciudadanos tengan acceso a este curso formativo y de educación vial. No omito mencionar, que la fecha para la aplicación e inicio de cada año, estará sujeta siempre a la asignación del presupuesto, el procedimiento de licitación y adjudicación, la suscripción del contrato correspondiente, los términos y condiciones del programa y su habilitación en la página Web.	Solventada

Núm. de Observación.	Descripción de la Observación.	Valoración de la Propuesta de Solventación.	Status de Solventación.
Observación Núm. 06	El personal actuante comprobó, dentro de los formatos "Inconformidad", que los expedientes con número de folios 2128-L y 2038-M no se encuentran completos en su totalidad, haciendo falta datos personales del ciudadano, firma autógrafa de la persona interesada y en el apartado denominado "MANIFESTACIONES" dentro del mismo formato, no cuentan con narración de los hechos que originan la inconformidad.	Se acompaña el formato de "Inconformidad", como (Anexo 4), que contiene cada uno de los supuestos establecidos en el artículo 148 del Reglamento de Transito y Seguridad Vial, para el Municipio de Zapopan, los documentos de prueba que se deben acompañar, la normatividad vigente aplicable al recurso, así como el espacio correspondiente al dictamen de resolución que emita al efecto la autoridad que resuelve. Mediante oficio número DMTZ/III/2022/3306, de fecha 28 de marzo del presente año, se solicitó a la Dirección de Mejora Regulatoria, se incluya en las modificaciones o actualizaciones relativas al Manual de Procedimientos, en el apartado correspondiente a las inconformidades, código PC-10-05-01, la actividad relativa al reporte diario detallado en la hoja de reporte semanal de las inconformidades recibidas. (Anexo 5). En cuanto a la baja de las atribuciones de la C. Alondra Michele Torres Rosete, se acompaña la baja administrativa que emite la Dirección de Recursos Humanos y con ella, procede en consecuencia, la baja de todas y cada una de las atribuciones, autorizaciones, claves y demás herramientas que le permitían desempeñar las funciones asignadas en el área de adscripción, como lo era en este caso, la cancelación de las actas de notificación de infracción. (Anexo 6).	Solventada
Observación Núm. 07	El personal actuante comprobó que los expedientes de inconformidad revisados, no cuentan con todos los documentos que se solicitan en la ventanilla para la realización de este trámite, requisitos que a continuación se mencionan: 1. Curp 2. Identificación oficial Vigente 3. Licencia de Conducir 4. Tarjeta de Circulación vigente 5. Credencial del INAPAM o INSEN 6. Certificado Médico o Constancia de Discapacidad que acredite el uso de espacio destinado a personas con discapacidad motriz 7. Mujeres Embarazadas deben contar con certificado médico que acredite tener 27 semanas de embarazo 8. Discapacidad Temporal, será necesario que acredite mediante un certificado médico la temporalidad de su discapacidad. En el 100% de expedientes de inconformidad revisados por el personal actuante se corroboró que ninguno de estos cuenta con los mismos parámetros de documentación solicitada para la cancelación; incumpliendo con lo establecido en el art. 148 y sus fracciones del Reglamento de Movilidad, Transito y Seguridad Vial, para el Municipio de Zapopan, al no contar con requisitos específicos para cada caso.	En cuanto al formato de "inconformidad", que incluya los requisitos que establece el artículo 148 del Reglamento de Transito y Seguridad Vial, para el Municipio de Zapopan, en el (Anexo 4) se advierte la actualización del citado formato en los términos observados y con el oficio número DMTZ/III/2022/3311, de fecha 28 de marzo del presente año, se solicitó a la Dirección de Mejora Regulatoria, incluir las modificaciones correspondientes a las inconformidades (código de procedimiento PC-10-05-01), a fin de incorporar el nuevo formato, en dichos términos	Solventada
Observación Núm. 08	Durante la revisión de los expedientes se identificó que de los 388 ninguno cuenta con los documentos soporte que avalen la cancelación y veracidad en la transparencia de dicho trámite (anexo " multas canceladas") la falta de información en los expedientes dificulta el análisis del criterio tomado por el personal del ente auditado acerca del trámite en cuestión. En los casos de las inconformidades por clave 1, 3, 4, 7, 11, y 41 se detectó que ninguno de los 388 casos revisados contienen evidencia documental que compruebe la infracción del acto realizado por el vehículo, conforme a lo establecido en la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco en su artículo 198.	Respecto a la integración de los expedientes que no cuentan con la evidencia documental completa, es posible que al momento de recibir el trámite en ventanilla se haya omitido la solicitud de algunos documentos o que el personal operativo no cuente con la evidencia fotográfica, toda vez que la evidencia fotográfica no está reglamentada y en los casos en los que si existen fotografías del vehículo, esto obedece a que el agente por iniciativa la tomó con su celular personal; por lo que se establecerá el procedimiento para la debida integración del expediente y en los términos de los nuevos contratos con el proveedor, ya está contemplado el equipo necesario para este efecto. 2. Asimismo, en los términos de la recomendación que nos ocupa, mediante oficio número DMTZ/II/2022/1423 de fecha 08 de febrero del presente año, se solicitó a la Directora de Innovación Gubernamental, sea considerada la posibilidad de contar con acceso a una nube virtual donde se guarden las fotografías de los vehículos infraccionados por los Agentes de Movilidad con la intención de conservar un respaldo de la información y contar con las evidencias necesarias para cualquier inconformidad presentada por los ciudadanos. (Se anexa oficio).	Solventada
Observación Núm. 09	Como resultado de la revisión de las multas generadas por el uso de espacios para personas con discapacidad, se detectó que en el periodo auditado (Enero a Septiembre 2021) 136 casos donde no se incluye evidencia de la acreditación del vehículo para el uso de estos espacios y casos en donde la persona incluye la foto de la acreditación misma que se encontraba vencida, como se puede apreciar en los expedientes que se incluyen en el anexo 6 , tampoco se presenta en ninguno de los casos evidencia por parte de la Dirección de Movilidad y Transporte de Zapopan de no tener multas previas por ese concepto y del trámite de acreditación en ese momento, como se establece en el artículo 148 fracción II del Reglamento de Movilidad, Tránsito y Seguridad Vial Para el Municipio de Zapopan, Jalisco.	o Con referencia a la acreditación vencida, se seguirá lo que se señala el Artículo 63 bis. Fracción IV del Reglamento de Movilidad, Transito y Seguridad Vial para el Municipio de Zapopan, Jalisco, que señala: "Las acreditaciones que se encuentren vencidas tendrán 3 meses para renovarse, pasado este tiempo no generaran ningún derecho y se sujetaran a las sanciones establecidas en el Capítulo correspondiente del presente Reglamento". o Con relación a la existencia de historial sobre multas canceladas por el mismo concepto, la Dirección de Movilidad se apegará a lo señalado en el Artículo 148, Fracción II del Reglamento de Movilidad, Transito y Seguridad Vial para el Municipio de Zapopan, Jalisco, que señala: "Por el uso de espacios para persona con discapacidad en caso de no contar con acreditación vigente al momento de la infracción, únicamente en caso de que acredite necesidad, no tuvieron multas previas por ese concepto y que tramiten su acreditación en ese momento".	Solventada

Núm. de Observación.	Descripción de la Observación.	Valoración de la Propuesta de Solventación.	Status de Solventación.
Observación Núm. 10	El personal actuante detecto casos en los que el motivo para la cancelación de multas se debió al error en la elaboración de los folios por parte del agente de movilidad, siendo este uno de los recursos más utilizados por el ciudadano para la cancelación de las multas, se tomó como muestra el mes de septiembre en el cual se detectaron diferentes inconsistencias por parte de los agente de movilidad, como se observa en el anexo 7, cabe resaltar que fue solo una muestra que refleja la falta de cuidado en la elaboración de las multas por parte del personal, misma que impacta esa falta de ingresos al erario municipal, incumpliendo en lo establecido en el Artículo 140 del Reglamento de Movilidad, Transito y Seguridad Vial del Municipio de Zapopan.	En el área operativa se cuenta con 3 turnos; matutino, vespertino y nocturno: o Semanalmente se realizan juntas con el personal de cada turno para revisar y analizar su desempeño laboral como agente de movilidad y tener una retroalimentación del tema. o Se solicita a la dependencia correspondiente la autorización para contar con 2 cursos al año que fortalezcan el desarrollo de esta actividad en particular, en los términos del oficio DMTZ/II/2022/1424, que como Anexo se acompaña. o De igual forma, se anexa la evidencia sobre la capacitación recibida por los agentes de movilidad en diversas materias.	Solventada
Observación Núm. 11	El ente auditado informó mediante un reporte que durante el periodo auditado, recibió 745 Recursos de Inconformidad presentados por los ciudadanos, el personal actuante tomó la muestra de 392 expedientes para su análisis, mismo que representan la cantidad de \$1'661,903.16 (Un millón seiscientos sesenta y un mil novecientos tres 16/100 M.N). Se hace la aclaración que la totalidad de los recursos de inconformidad antes mencionados fueron procesados por las dos personas servidoras públicas mencionadas con anterioridad, a quienes se les dio la atribución para la cancelación de multas.	Mediante oficio número DMTZ/III/2022/3310 de fecha 28 de marzo del presente año, se solicitó a la Dirección de Mejora Regulatoria, incluir en el Manual de Procedimientos, un nuevo apartado correspondiente a los diversos casos de cancelación que prevé nuestra reglamentación que contemple candados que permitan el optimo manejo de la información y fortalecer el proceso de control interno para la cancelacion de multas, estableciendo los pasos a seguir en cada uno de los supuestos que prevé la reglamentación de la materia. Se hace del conocimiento de este Órgano Interno de Control que el personal de la Dirección de Mejora Regulatoria, ha establecido contacto para el trabajo, organización y presentación del proyecto de manuales de esta Dirección, por lo que en este momento sólo se podría establecer como fecha compromiso para presentar las adecuaciones y modificaciones realizadas a los mismos, el mes de agosto del presente año.	Solventada
Observación Núm. 12	Derivado del numeral N°9 "Describa paso a paso el proceso para la cancelación de multas, mediante la cual el personal actuante buscaba conocer a detalle de cada uno de los pasos que conlleva el proceso de cancelación de multas", se aprecia que la respuesta emitida por el ente auditado fue "Recepcion de documentos, evaluación correspondiente y cancelación en caso corresponda".	Mediante oficio número DMTZ/III/2022/3310 de fecha 28 de marzo del presente año, se solicitó a la Dirección de Mejora Regulatoria, incluir en el Manual de Procedimientos, un nuevo apartado correspondiente a los diversos casos de cancelación que prevé nuestra reglamentación que contemple candados que permitan el optimo manejo de la información y fortalecer el proceso de control interno para la cancelacion de multas, estableciendo los pasos a seguir en cada uno de los supuestos que prevé la reglamentación de la materia. Se hace del conocimiento de este Órgano Interno de Control que el personal de la Dirección de Mejora Regulatoria, ha establecido contacto para el trabajo, organización y presentación del proyecto de manuales de esta Dirección, por lo que en este momento sólo se podría establecer como fecha compromiso para presentar las adecuaciones y modificaciones realizadas a los mismos, el mes de agosto del presente año.	Solventada

Núm. de Observación.	Descripción de la Observación.	Valoración de la Propuesta de Solventación.	Status de Solventación.
Observación Núm. 13	Derivado de la pregunta N°10 ¿Con cuántos días hábiles cuenta el ciudadano para realizar la queja correspondiente de una multa mal aplicada o inconformidad? El ente auditado respondió que se cuentan con 10 días naturales, a partir del conocimiento del mismo, lo anterior se contrapone a todos los expedientes de inconformidad revisados por los auditores, en la mayoría de los casos se desfazan de esa fecha por meses o inclusive años de diferencia. Lo cual evidencia la falta de control interno y aplicación de la ley por parte del ente auditado, así como lo señala el Reglamento De Movilidad, Tránsito Y Seguridad Vial Para El Municipio De Zapopan, Jalisco.	Si bien es cierto, existen diversos casos en los que el recurso de inconformidad excede en demasía el término de 10 diez días previstos para esta acción en el artículo 149, fracción I del Reglamento de Movilidad, Tránsito y Seguridad Vial para el Municipio de Zapopan, Jalisco; también lo es el hecho de que la propia Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco, prevé un término para impugnar actos de autoridad a partir del día siguiente de su notificación o del que tengan conocimiento del acto o resolución de que se trate, es decir, la manifestación del afectado, bajo protesta de decir verdad de la fecha en que tuvo conocimiento del acto a impugnar. Se debe considerar también que en la cultura de un buen número de ciudadanos, se lleva a cabo la revisión del estatus de su vehículo cada año, una vez al año, esto es, cada que corresponde realizar el pago del referendo vehicular, momento en el que se percatan de las multas, infracciones y/o sanciones que presenta su vehículo, momento a partir del cual proceden a tomar las acciones necesarias para combatir los actos de autoridad por las vías que consideran pertinentes, por lo tanto, es éste el momento en el que tienen conocimiento del acto y es cuando a partir del cual promueven los recursos correspondientes. Es por lo anterior, que existen y podrán quizá presentarse con posterioridad, casos en los que el término de 10 días se encuentre rebasado en demasía, hecho que no constituye ausencia en la aplicación de nuestros lineamientos y que se encuentra apegada a derecho.	Solventada
Observación Núm. 14	Derivado de la pregunta N°12 Enliste los documentos que el ciudadano debe anexar para el tramite de inconformidad y cancelación de multas; el ente auditado respondió " en la inconformidad presentan los documentos que el ciudadano estime convenientes para exponer su caso y demostrar su dicho... El resultado de dejar que el ciudadano anexe los documentos que el mismo elija da como resultado la falta de evidencia en cada uno de los expedientes de inconformidad revisados, tal como se comprobó durante el análisis de estos por el personal actuante se evidencio la falta de conocimiento de sus manuales y propio reglamento.	Mediante oficio número DMTZ/III/2022/3310 de fecha 28 de marzo del presente año, se solicitó a la Dirección de Mejora Regulatoria, incluir en el Manual de Procedimientos, un nuevo apartado correspondiente a los diversos casos de cancelación que prevé nuestra reglamentación que contemple candados que permitan el optimo manejo de la información y fortalecer el proceso de control interno para la cancelacion de multas, estableciendo los pasos a seguir en cada uno de los supuestos que prevé la reglamentación de la materia. De igual forma, mediante oficio número DMTZ/III/2022/3309 de fecha 28 de marzo del presente año, se solicitó a la Dirección de Mejora Regulatoria, incluir modificaciones a l Manual de Procedimientos, en un nuevo apartado relacionado a la capacitación de los Agentes Viales, así como reuniones con el personal del Área Operativa de cada turno para capacitación en materia de fundamento y elaboración de las actas de notificación de infracción, con la finalidad de evitar inconsistencias y, por ende, cancelaciones de las multas.	Solventada