



Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría  
Oficio: DA/460/2025  
Auditoría: AAD/016/2025

Asunto: Se notifica Informe de Seguimiento de Auditoría.

Maria Elena Zámago Osuna.  
Directora de Pavimentos.  
Gobierno Municipal de Guadalajara.  
Presente.

RECIBI ORIGINAL  
Maria Elena Zamago Osuna  
28 NOVIEMBRE 2025

RECIBIDO  
28 NOV. 2025

Sirva este medio para saludarle; además, como parte de la auditoría practicada en la Dirección de Pavimentos del Gobierno Municipal de Guadalajara, la cual dio inicio con la Orden de Auditoría AAD/016/2025, notificada el 23 veintitrés de julio del año en curso, mediante el oficio DA/230/2025, me permito remitirle el Informe de Seguimiento de Auditoría correspondiente, del que se desprende que las recomendaciones correctivas y preventivas emitidas fueron atendidas, y en resumen se consideran:

Recomendación	Estatus
Correctiva	- 1.1. (5.1.1.): Solventada con salvedad. - 2.2. (5.1.2.): Solventada con salvedad.
Preventivas	- 1.1. (5.2.1.): Solventada con salvedad. - 3.1. (5.2.2.): Solventada con salvedad. - 3.2. (5.2.3.): Solventada con salvedad. - 4.1. (5.2.4.): Solventada con salvedad.

En virtud de lo anterior, se tiene como **concluida** la Auditoría **AAD/016/2025**, en cumplimiento a lo dispuesto en los numerales 30, 31 y 33 de los Lineamientos para la Realización de Auditorías y Visitas de Inspección a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal de Guadalajara. Asimismo, al considerar que las recomendaciones emitidas fueron solventadas con salvedades, sirve el presente para notificarle que, una vez concluidas las acciones propuestas a corto, mediano y largo plazo, contará con un término de **15 quince días hábiles** para informar a este órgano interno de control los resultados finales, para considerar las recomendaciones como totalmente solventadas. Adicionalmente, se hace constar que toda la documentación original proporcionada por la dependencia a su digno cargo fue devuelta oportunamente por el equipo auditor.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, fracciones II y XXI, 8, 9, fracción II; y 10 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 106, fracción IV de la Constitución Política del Estado de Jalisco; artículo 1, fracción IV, 3, fracción III, 46, numerales 1 y 2, fracción IV; 52, numeral 1, fracciones V, XV y XVI; así como 53 Sexies, numeral 1, fracciones III, V, XI, XII, XXI, XXII, XXIII y XXIV de la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco; en correlación con el artículo 8, numeral 1, fracciones II, IV y VI de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios; así como los artículos 222, 223, fracciones II, III, VII, VIII y XI; y 272 del Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara; así como numerales 30, 31 y 33 de los Lineamientos para la Realización de Auditorías y Visitas de Inspección a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal de Guadalajara, y demás relativos aplicables.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda o comentario al respecto.

Atentamente;

Guadalajara, Jalisco; 28 de noviembre de 2025.

"2025, año de Guadalajara, todas y todos por una ciudad limpia".



02 DIC 2025  
Victoria 11:30 Hrs  
RECIBIDO  
Servicios Municipales

José Alberto Sánchez Castellanos  
Director de Auditoría.  
Contraloría Ciudadana del Municipio de Guadalajara.



Cc. Oscar Villalobos Gámez. Coordinador General de Servicios Municipales.- Para conocimiento.





Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría

Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos

*[Handwritten signature]*  
RECEBI ORIGINAL

*[Handwritten signature]*  
María Elena Tamayo Osuna

28 DE NOVIEMBRE DEL 2025  
Gobierno de Guadalajara  
Dirección de Pavimentos  
Coordinación General de Servicios Públicos Municipales

ÍNDICE

- 1. ANTECEDENTES ..... 2
  - 1.1. DE LA UNIDAD AUDITADA. .... 2
  - 1.2. DE LA AUDITORÍA..... 2
- 2. OBJETO Y ALCANCE..... 4
  - 2.1. OBJETO..... 4
  - 2.1. ALCANCE..... 4
  - 2.3. DEL INFORME Y SU CONTESTACIÓN..... 4
- 3. DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES. .... 4
  - 3.1. RECOMENDACIÓN CORRECTIVA 1, IDENTIFICADA COMO 5.1.1..... 4
  - 3.2. RECOMENDACIÓN CORRECTIVA 2, IDENTIFICADA COMO 5.1.2..... 6
  - 3.3. RECOMENDACIONES PREVENTIVAS..... 8
- 4. CONCLUSIÓN. .... 9



la Ciudad que  
**te cuida**

*[Handwritten signatures]*



Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría

Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos

## 1. ANTECEDENTES.

### 1.1. DE LA UNIDAD AUDITADA.

La Dirección de Pavimentos se encuentra adscrita a la Coordinación General de Servicios Municipales, de conformidad a lo establecido en el artículo 251 del Código de Gobierno Municipal de Guadalajara (aplicable en el periodo auditado y vigente hasta el 30 treinta de septiembre de 2024 dos mil veinticuatro), contaba con las siguientes atribuciones:

*“Artículo 251. Son atribuciones de la Dirección de Pavimentos:*

- I. Ejecutar, vigilar y supervisar el mantenimiento de vialidades en el territorio municipal, así como la custodia y el manejo de los insumos;*
- II. Coadyuvar con las dependencias que forman parte de la administración pública municipal, en la supervisión y contratación de servicios de mantenimiento de pavimentos para con esto tener una mayor capacidad de respuesta; y*
- III. Derogada; y*
- IV. Elaborar y ejecutar con eficiencia los Programas Anuales de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Mejora de los pavimentos del municipio. (Esta reforma fue aprobada en sesión ordinaria del Ayuntamiento celebrada el 28 de septiembre de 2021 y publicada el 01 de octubre de 2021 en el Suplemento de la Gaceta Municipal).”*

Actualmente las atribuciones de la Dirección de Pavimentos se contemplan en el Artículo 272 del Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara, mismo que entró en vigor el 01 uno de octubre de 2024 dos mil veinticuatro y que, a la letra, se inserta.

**“Artículo 272.** *Son atribuciones de la Dirección de Pavimentos:*

- I. Ejecutar, vigilar y supervisar el mantenimiento de vialidades en el territorio municipal, así como la custodia y el manejo de los insumos;*
- II. Coadyuvar con las dependencias que forman parte de la administración pública municipal, en la supervisión y contratación de servicios de mantenimiento de pavimentos para con esto tener una mayor capacidad de respuesta; y*
- III. Elaborar y ejecutar con eficiencia los Programas Anuales de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Mejora de los pavimentos del municipio.”*

### 1.2. DE LA AUDITORÍA.

En el ejercicio 2025, se mantuvo la implementación simultánea del presupuesto participativo y las auditorías por ejercicio participativo, con la finalidad de consolidar la intervención de la ciudadanía en los mecanismos de fiscalización y rendición de cuentas del Gobierno Municipal de Guadalajara. El principal objetivo fue involucrar a la sociedad tapatía en la revisión del ejercicio de atribuciones y la correcta aplicación de los recursos públicos a través de un proceso de consulta ciudadana, en este ejercicio, se presentó una lista de diez áreas o programas municipales y se invitó a la ciudadanía a votar hasta por tres temáticas de su interés. Las cinco opciones más votadas se integraron oficialmente al Programa Anual de Auditoría 2025, el cual



▶ Auditoría

**Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría**

**Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos**

fue autorizado por la Contralora Ciudadana, Alejandra Guadalupe Hernández Santillan, para evaluar su desempeño y el uso de los recursos públicos.

El proceso de consulta ciudadana para la determinación de las Auditorías Participativas, se realizó concurrentemente con la encuesta de Presupuesto Participativo 2025, la cual se llevó a cabo a partir del mes de enero hasta el 31 de marzo de 2025. Para fomentar una mayor participación ciudadana en el ejercicio, se designaron como espacios para realizar las encuestas las oficinas del Gobierno de Guadalajara con mayor afluencia durante el periodo de levantamiento, como las recaudadoras municipales y los módulos de autopago distribuidos en diversas zonas. Adicionalmente, se habilitó el mecanismo de votación a través de la página web del Gobierno Municipal de Guadalajara para que la ciudadanía que decidiera realizar el pago del impuesto predial en línea, también pudiera contestar la encuesta y formar parte de los resultados de las Auditorías Participativas.

Una vez finalizado el proceso de consulta y realizado el análisis correspondiente, la Dirección de Participación Ciudadana dio a conocer las cinco áreas temáticas que recibieron la mayor cantidad de votos. En primer lugar, destacó el tema "*Mantenimiento de Vialidades*", el cual acumuló un total de 70,549 votos, equivalentes al 16.2% de la votación general. Para mayor detalle, los resultados finales pueden consultarse en la página oficial del Gobierno del Municipio de Guadalajara, en el apartado de "Transparencia", en lo correspondiente al artículo 8, fracción V, inciso n), seleccionando la opción de "*auditorías internas y externas*", posteriormente, deberá seleccionar el apartado "*Auditorías por Ejercicio Participativo*", finalmente seleccionar el año 2025; o bien, accediendo directamente a través del siguiente enlace: <https://transparencia.guadalajara.gob.mx/auditoriaEjercicioParticipativo25>.

En consecuencia, la Contraloría Ciudadana de Guadalajara integró las cinco dependencias y programas con mayor votación en el Programa Anual de Auditoría 2025, dando inicio con las mismas en el mes de mayo, con base en lo establecido en los artículos 222, fracciones V y VI; y 223, fracciones I, II, III, VI, VII y VIII del Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara; y numerales 3, 5, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 de los Lineamientos para la realización de Auditorías y Visitas de Inspección a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal de Guadalajara.

El 23 de julio de 2025, el Director de Auditoría de la Contraloría Ciudadana, C. José Alberto Sánchez Castellanos, dio inicio formal a la auditoría AAD/016/2025. Para tal efecto, emitió la Orden de Auditoría y el Requerimiento de Información, los cuales fueron notificados oficialmente a la C. María Elena Zámago Osuna, Directora de Pavimentos del Gobierno de Guadalajara. La notificación se realizó en las oficinas de dicha dirección mediante los oficios DA/230/2025 y DA/231/2025, respectivamente.

En el mismo acto, para efecto de atender la auditoría y brindar las facilidades en la ejecución de la misma, la C. María Elena Zámago Osuna, Directora de Pavimentos, designó a la C. Verónica Ramírez García, como la persona encargada de atender los requerimientos de información relacionados con la auditoría, quedando asentado lo anterior en el acta de inicio de la auditoría realizada en la misma fecha.

El plazo de ejecución fue del 23 de julio de 2025, a la fecha de emisión del presente informe final de auditoría.



► Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría

Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos

## 2. OBJETO Y ALCANCE.

### 2.1. OBJETO.

Verificar la atención oportuna a los reportes y/o solicitudes de mantenimiento en las vialidades (bacheo), en el periodo comprendido del 01 uno enero al 30 treinta de septiembre de 2024.

### 2.2. ALCANCE.

El alcance de la revisión se determinó mediante muestreo de auditoría. De un universo total de 5,280 expedientes, se seleccionó y revisó una muestra de 195, utilizando un método de muestreo aleatorio.

Este procedimiento se implementó conforme a la Norma Internacional de Auditoría 530 (NIA 530), la cual permite al personal auditor obtener evidencia suficiente y adecuada para alcanzar conclusiones razonables, asegurando así que la muestra revisada sea realmente representativa y confiable respecto al total de expedientes.

### 2.3. DEL INFORME Y SU CONTESTACIÓN.

El 30 de octubre de 2025, mediante el oficio DA/428/2025, se notificó a la Dirección de Pavimentos el Informe Preliminar y la Cédula de Observaciones. En dichos documentos se incluyeron las recomendaciones correctivas y preventivas resultantes de la auditoría.

El 21 de noviembre de 2025, la Oficialía de Partes de la Contraloría Ciudadana recibió el oficio **CGSM/DP/0000/2025**, en dicho documento, la titular de la unidad auditada dio contestación a las observaciones y remitió la documentación que consideró pertinente para atender las recomendaciones emitidas.

## 3. DEL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES.

Una vez analizado el contenido del oficio **CGSM/DP/0000/2025** y la documentación adjunta, se constató que la unidad auditada atendió en tiempo y forma las dos (2) recomendaciones correctivas y las cuatro (4) recomendaciones preventivas. El detalle de las mismas se describe a continuación:

### 3.1. RECOMENDACIÓN CORRECTIVA 1, IDENTIFICADA COMO 5.1.1.

En respuesta a la recomendación correctiva 1, la unidad auditada manifestó en su oficio lo siguiente:

“ **5. RECOMENDACIONES**



### 5.1. CORRECTIVAS.

5.1.1. La unidad deberá actualizar la hoja de trabajo conforme al sistema de control interno vigente establecido en el Manual de procedimientos CGSPM-PAVI-MP-02-0522, toda vez que dicho documento constituye la evidencia final que acredita la atención a las solicitudes ciudadanas.

Asimismo, la hoja de trabajo deberá vincularse con la base de datos correspondiente para facilitar su identificación y trazabilidad. De los ajustes realizados, deberá remitirse una copia al personal auditor para su revisión.

Del manual de procedimientos vigente **CGSPM-PAVI-MP-02-0522** en su página 12 de 23, se localiza el formato autorizado identificable como **CGSPM-PAVI-F-02-01** para la captura de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de vialidades mediante bacheo; sin embargo la "hoja de trabajo" actual ha estado en constante actualización desde el inicio de la administración (octubre 2024) a la fecha, dichas actualizaciones aún no se encuentran autorizadas y vigentes toda vez que no se cuenta con la aprobación de autoridad correspondiente para la autorización y publicación del manual de procedimientos de la Dirección de Pavimentos, correspondiente a esta administración (2024-2027), dicho manual esta aun en estatus de revisión, sin embargo al mismo se le ha anexado la "hoja de trabajo" actualizada, la cual al momento de su publicación quedara identificada de la siguiente forma **CGDSM-PAVI-F-03-01** para su localización.

En consecuencia del punto 5.1.1. Anterior me permito adjuntar a la presente una copia simple de la denominada "Hoja de trabajo" con las adecuaciones establecidas por la presente administración, formato que se encuentra vigente y en aplicación desde Enero de la presente anualidad, de la cual me permito hacer las siguientes precisiones en relación a las mejoras realizadas:

- a) Se agrega el apartado de "**Folio**" con el fin de darle una certeza consecutiva, además de crear una fácil localización, identificación física y registro digital a la "hoja de trabajo" usada actualmente, con el fin de darle mayor integridad y nula manipulación al folio. Al respecto le informo que se integró al Programa Anual de Adquisiciones 2026 de la Dirección de Pavimentos, la Adquisición de Servicios de Fotocopiado, donde se tiene contemplado le impresión a granel de hojas de trabajo en formato y folio original, también;
- b) Se integra el apartado "Programas" el cual nos permite identificar los medios de recepción de reporte, en la cual se encuentra la clasificación siguiente:
  - **RG** (Reporta Guadalajara): este programa abarca la forma de levantamiento de reporte ya sea marcando al 070, por medio de mensajería al "GuaZap" mediante el numero 33 3610 1010, en cualquiera de los anteriores se genera un folio alfanumérico de identificación al reporte. Para este apartado debe capturarse el folio de Identificación de reporte para su pronta identificación y después su baja en cuestión;
  - **DP** (Dirección de Pavimentos): se identifican o clasifican como reportes generados por atención física a la ciudadanía en las oficinas de la dependencia en mención, donde personal del ente público captura el reporte, asignándole un folio que deberá contar con los siguiente para su identificación RC (reporte ciudadano)/DP/número consecutivo/ año correspondiente= **RC/DP/0000/2025**.
  - **OF** (Oficio) De igual forma se reciben oficios de petición de atención a reportes, estos se revisan mediante inspección física del personal operativo, con el fin de validar sea competencia de la Dirección de Pavimentos, en ese caso su identificación contara con los alfanuméricos OF(Oficios)/DP/número consecutivos/año correspondiente= **OF/DP/0000/2025**.



▶ Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría

Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos

- c) *Por lo anterior, el proceso de digitalización quedara clasificado mediante las iniciales correspondientes a la creación del reporte (DP, RC y OF) seguido del año que corresponda y deberán integrarse las hojas de trabajo de forma consecutiva al folio asignado.*

*Lo anterior, para facilitar la organización, conservación, administración, preservación, identificación y cotejo de las hojas de trabajo con los reportes generados, preservando los archivos para garantizar el derecho a la verdad y el acceso a la información de los mismos, en atención a las disposiciones aplicables de la Ley General de Archivos, Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios y Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara.” (Sic.)*

En su respuesta, la unidad auditada acreditó haber realizado las adecuaciones a la "hoja de trabajo". Sin embargo, informó que el manual de procedimientos aún se encuentra en etapa de revisión, pendiente de autorización y publicación. Debido a que el manual aún no está oficializado, se considera que la recomendación correctiva 5.1.1 ha quedado **SOLVENTADA CON SALVEDADES** tal como se detalla en la cédula de seguimiento, que forma parte integral del presente informe.

### 3.2. RECOMENDACIÓN CORRECTIVA 2, IDENTIFICADA COMO 5.1.2.

Respecto a la **recomendación correctiva**, identificada en el informe preliminar como 5.1.2., la unidad auditada presentó la siguiente respuesta:

“ **5.1.2.** *Se instruye a la unidad auditada a implementar un procedimiento integral para el control y registro de reportes, el cual debe basarse en los siguientes ejes de acción:*

- *Evaluación e integración: Realizar una evaluación exhaustiva de la “Hoja de trabajo” vigente. Con base en ese análisis, se deberá diseñar e integrar un sistema de control interno que garantice la concatenación efectiva entre los reportes ciudadanos y los trabajos de reparación.*
- *Análisis de registros de periodo: Realizar una revisión pormenorizada de los 5,280 servicios registrados durante el periodo. El objetivo es identificar y cuantificar aquellos casos que no recibieron una respuesta satisfactoria.*
- *Plan de Acción: Elaborar e implementar un plan de acción específico para atender los casos pendientes o inconformes identificados en el punto anterior. Este plan deberá priorizar según la antigüedad del reporte y el impacto ciudadano.*

*Al respecto de lo anterior me permito presentar el “Procedimiento Integral para la Dirección de Pavimentos para control y registro de reportes ciudadanos”.*

#### Objetivo

*Implementar un procedimiento integral para fortalecer el control, registro y seguimiento de los reportes ciudadanos gestionados por la Dirección de Pavimentos a través de un sistema operativo y verificable que relacione la “Hoja de trabajo” con las acciones de reparación que realiza la Dirección de Pavimentos, identificar casos sin respuesta satisfactoria y accionar un plan de acción priorizado por antigüedad e impacto.*



► Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría

Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos

Se realizó un diagnóstico de la Hoja de trabajo vigente en el 2024, identificando limitaciones en campos, evidencias y controles por lo cual se proponen y aplican adecuaciones de campos mínimos requeridos con la finalidad de asegurar una trazabilidad completa desde la recepción del reporte hasta su cierre.

**a) Resultado esperado**

- 1) Hoja de trabajo con FOLIO único y actualizada conforme al sistema de control interno vigente.
- 2) Inventario físico y digital de la Hoja de Trabajo.
- 3) Mapeo de reportes ciudadanos.
- 4) Plan de acción para atención de casos pendientes o inconformes de la muestra de 5,280 servicios registrados durante el periodo de Enero al 30 de Septiembre del 2024.

**b) Acción e Integración**

- Evaluar, actualizar e implementar la Hoja de Trabajo vigente para convertirla en la fuente única de verdad.
- Consolidar todos los reportes ciudadanos en una base de datos (Excel).
- Analizar los 5,280 registros y detectar casos con estatus: nuevos o activos, en ejecución y duplicados.
- Ejecutar un Plan de Acción Priorizado; atendiendo de manera inmediata casos de mayor antigüedad e impacto, verificar evidencias y actualizar estatus a Solucionado en plataforma.
- Establecer un mapeo para consulta del Área Operativa que permita verificar los reportes que se encuentren sin atención.

**PLAN DE ACCIÓN PRIORIZADO Aplicable a los casos pendientes o inconformes de la muestra de 5,280 servicios registrados durante el periodo de Enero al 30 de Septiembre del 2024.**

Priorización

- **A.- Urgente:** riesgo de seguridad vial/ antigüedad mayor a 600 días / reclamo formal.
- **B.- Alta:** Impacto alto al tránsito /antigüedad 520-600 días.
- **C.- Media/Baja:** antigüedad 420/520 días.

a) Acciones inmediatas (0 a 30 días) del 01 al 30 de Noviembre de 2025.

- a.1 Implementar filtros y generar exportación de los reportes que entren en el supuesto anterior agregando el estatus de cada uno de ellos.
- a.2. Detectar y marcar duplicados, así como los atendidos en el periodo de la actual administración (1 de octubre del 2024 a la fecha); consolidar registros.
- a.3. Generar una base de datos por zona y verificar con supervisor de zona asignado para actualizar el estado real.
- a.4. Actualizar base de datos en base a informe de supervisión.
- a.5. Realizar la clasificación por priorización.

b) Acciones a mediano plazo (30 a 90 días) 01 de Diciembre del 2025 al 30 de Enero del 2026.

- b.1. Ejecutar **prioridad A** por lotes semanales en base a la fuerza operativa y disposición de insumos.
- b.2. Realizar informes semanales para verificar los reportes ejecutados por cuadrilla.



► Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría

Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos

- b.3. Realizar informes mensuales con métricas y acciones tomadas, actualización de lista priorizada, casos excepcionales y reasignaciones.
- b.4. En campo tomar evidencia fotográfica del antes y después, capturar en registro de Hoja de Trabajo digital en un lapso de 48 horas tras su ejecución.

c) Acciones a largo plazo (30 a 90 días) del 31 de Enero al 01 de Marzo del 2026.

- c.1. Ejecutar **prioridad B y C** por lotes semanales en base a la fuerza operativa y disposición de insumos.
- c.2. Realizar informes semanales para verificar los reportes ejecutados por cuadrilla.
- c.3. Realizar informes mensuales con métricas y acciones tomadas, actualización de lista priorizada, casos excepcionales y reasignaciones.
- c.4. En campo tomar evidencia fotográfica del antes y después, capturar en registro de Hoja de Trabajo digital en un lapso de 48 hrs tras su ejecución.

d) Verificación y cierre

- d.1. Realizar un control de seguimiento del cumplimiento del 100% de los reportes de la muestra.
- d.2. Actualizar en plataforma el estatus del reporte ciudadano.

Se anexan en CD evidencias de los avances de la ejecución de los puntos:

- a.1. implementar filtros y generar exportación de los reportes que entren en el supuesto anterior agregando el estatus de cada uno de ellos.
- a.2. detectar y marcar duplicados, así como los atendidos en el periodo de la actual administración (1 de octubre del 2024 a la fecha); consolidar registros.
- a.3. generar una base de datos por zona y verificar con un supervisor de zona asignado para actualizar el estado real

La implementación de este procedimiento integral permitirá mejorar la eficiencia en atención de reportes ciudadanos, reducir el rezago, fortalecer la transparencia y asegurar que las intervenciones respondan de manera verificable a las necesidades ciudadanas, lo anterior con fundamento en el artículo 272 del Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara." (Sic).

La unidad auditada presentó el "**Procedimiento Integral de la Dirección de Pavimentos para control y registro de reportes ciudadanos**", documento que incorpora un "**Plan de Acción Priorizado**" con metas a corto, mediano y largo plazo para abatir el rezago de 5,280 reportes. Con esta evidencia se acreditan las gestiones necesarias para atender la recomendación 5.1.2. Por consiguiente, se determina que dicha observación queda **SOLVENTADA CON SALVEDADES**, tal como se especifica en la cédula de seguimiento.

### 3.3. RECOMENDACIONES PREVENTIVAS.

Es importante señalar que, en su oficio de respuesta, la unidad omitió referirse explícitamente a las cuatro recomendaciones preventivas. No obstante, tras analizar el Plan de Acción presentado, con metas a corto, mediano y largo plazo, se aprecia que sus efectos son



► Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría

Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos

transversales, puesto que las medidas diseñadas para solventar las observaciones correctivas atienden también los aspectos preventivos.

Bajo este criterio, se concluye que dichas recomendaciones también quedan solventadas con las salvedades expuestas en la cédula de seguimiento anexa a este informe.

Por todo lo anterior, este órgano interno de control considera que la unidad auditada solventa con salvedad las 6 recomendaciones:

CÉDULA DE SEGUIMIENTO	
Recomendación	Estatus
Correctiva	- 1.1. (5.1.1.): Solventada con salvedad. - 2.2. (5.1.2.): Solventada con salvedad.
Preventiva	- 1.1. (5.2.1.): Solventada con salvedad. - 3.1. (5.2.2.): Solventada con salvedad. - 3.2. (5.2.3.): Solventada con salvedad. - 4.1. (5.2.4.): Solventada con salvedad.

Por lo cual, se determinó que, una vez concluidas las acciones propuestas a corto, mediano y largo plazo, la unidad auditada contará con un término de 15 quince días hábiles para informar a este órgano interno de control los resultados finales, para considerar las recomendaciones como totalmente solventadas.

#### 4. CONCLUSIÓN.

Tras analizar la documentación anexa al oficio CGSM/DP/0000/2025, se concluye que las recomendaciones han sido atendidas y quedan solventadas con salvedades, sujetas a la validación posterior de los resultados que arroje el plan de acción propuesto a corto, mediano y largo plazo.

No obstante, para garantizar el cumplimiento normativo y una mejora efectiva en la gestión de reportes ciudadanos, desde su recepción hasta la reparación de carpetas asfálticas, resulta pertinente una auditoría de seguimiento que verifique la implementación de las medidas propuestas.

Los resultados de esta auditoría revelan áreas de oportunidad clave en el control interno y el aprovechamiento tecnológico. Por ello, se recomienda a la Unidad Auditada fortalecer su gestión mediante la implementación de una solución informática robusta, ya sea nueva o adaptada, que responda a su realidad operativa.

Esta medida es fundamental para blindar la integridad de la información, mitigar riesgos administrativos y agilizar la respuesta a las solicitudes de reparación de pavimentos. De esta forma, no solo se eleva la eficiencia y la confianza ciudadana, sino que se alinea el actuar institucional con los principios de legalidad, transparencia y rendición de cuentas.

Se emite el presente **Informe de Seguimiento** respecto a la Auditoría **AAD/016/2025**, adjuntando la Cédula de Seguimiento correspondiente, en la que se plasman los detalles de cada uno de los señalamientos aquí vertidos, para los efectos legales y administrativos conducentes.



Auditoría

Contraloría Ciudadana  
Dirección de Auditoría

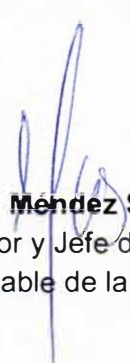
Informe Seguimiento  
Auditoría: AAD/016/2025  
Dirección de Pavimentos

Lo anterior, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, fracción XXI; 8, 9, fracción II; 10, párrafo cuarto, fracción II; y 63 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 3, fracción III, 48, fracciones I, VIII y XVI; así como 52, numeral 1, fracciones V, XV y XVI; así como 53 Sexies, numeral 1, fracciones III, V, XI, XII, XXI, XXII, XXIII y XXIV de la Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco; 222, 223, fracciones I, II, III, VI, VII, VIII y XI del Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara (actual); numerales 30, 31 y 33 de los Lineamientos para la Realización de Auditorías y Visitas de Inspección a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal de Guadalajara; y demás relativos aplicables.

Guadalajara, Jalisco; 26 de noviembre de 2025.


*"2025, año de Guadalajara, todas y todos por una ciudad limpia"*

Elaboró:

  
**Miguel Méndez Saldaña.**  
Auditor y Jefe de grupo  
responsable de la auditoría.

  
**Martín Lázaro Rico Artiaga.**  
Auditor.

Supervisó:

  
**María Guadalupe Soto Rodríguez.**  
Jefa de Auditoría a Dependencias y  
Entidades.

Autorizó:

  
**José Alberto Sánchez Castellanos.**  
Director de Auditoría.



Gobierno de  
Guadalajara

Dirección de Auditoría  
Contraloría Ciudadana

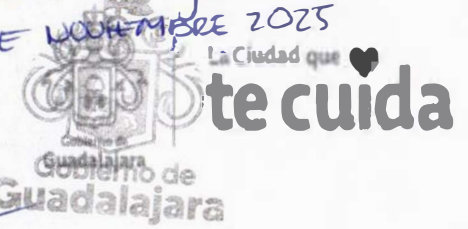


**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

RECIBI ORIGINAL

Maria Elena Zamago Osuna  
28 DE NOVIEMBRE 2025



DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 1 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

Dirección de Pavimentos

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

**DIRECCIÓN DE PAVIMENTOS**

La titular de la Dirección de Pavimentos deberá instruir al personal correspondiente para que **atienda las recomendaciones correctivas en un plazo no mayor a 15 quince días hábiles.**

Asimismo, deberá instruir la implementación de las recomendaciones preventivas que se enlistan a continuación:

La Dirección de Pavimentos, dio contestación mediante oficio CGSM/DP/0000/2025 recibido en la Oficialía Partes de la Contraloría Ciudadana el 21 de noviembre de 2025, en el que manifiesta lo siguiente:

La contestación de la unidad auditada al oficio DA/428/2025 de fecha 30 de octubre de 2025, se dio en tiempo y forma, mediante el oficio CGSM/DP/0000/2025, recibido en la Oficialía de Partes de la Contraloría Ciudadana el 21 de noviembre de presente año; cumpliendo con el termino otorgado para la solventación de las recomendaciones.

**RESULTADOS DEL TRABAJO DESARROLLADO.**

El 30 de julio del año en curso, la Oficialía de Partes de la Contraloría Ciudadana recibió el oficio número CGSM/DP/0248/2025, mediante el cual la unidad auditada dio respuesta a los requerimientos establecidos en el oficio DA/231/2025. En dicho documento se anexó un CD identificado como "Anexo Auditoría AAD-016-2025" (sic), que contiene la información solicitada. Asimismo, se informó que la misma fue compartida a través de la plataforma Google Drive, a los correos electrónicos institucionales del personal auditor. .

Con la información proporcionada se procedió a revisar el universo de servicios realizados por la unidad auditada durante el periodo de enero a septiembre de 2024, identificándose un total de

**CONCLUSIÓN.**

La Unidad Auditada cuenta con un marco normativo específico de control interno para la atención de reportes ciudadanos relacionados con la reparación de baches en el ámbito urbano; sin embargo, presenta una debilidad crítica derivada de la ausencia de un sistema de clasificación integral que articule de manera eficiente las etapas de registro, supervisión, ejecución y conclusión de los servicios.

Esta carencia limita la trazabilidad de los procesos, dificulta la evaluación del desempeño institucional y reduce la capacidad de garantizar respuestas oportunas y efectivas a las demandas ciudadanas, impactando negativamente tanto en la calidad de vida en el entorno urbano como en la confianza de la población hacia la institución.

*"Por medio del presente aprovecho la ocasión para referirme a la Orden de Auditoría AAD/016/2025, notificada el 23 de Julio del 2025 dos mil veinticinco, mediante oficios DA/230/2025 y DA/231/2025 donde se notificó la Orden de Auditoría y el Requerimiento de Información.*

*Ahora bien como parte de la Auditoría practicada el día 30 de Octubre del 2025, se me notifico su similar oficio DA/428/2025, en el cual me notifican el Informe Preliminar y al mismo acompañan la Cedula de Observaciones, donde se desprenden las observaciones detectadas y recomendaciones correctivas por solventar, identificables en el numeral 5 RECOMENDACIONES, 5.1 CORRECTIVAS, PUNTOS 5.1.1 y 5.1.2, al respecto le informo lo siguiente:*

Una vez analizado el contenido del oficio CGSM/DP/0000/2025, la documentación y archivos adjuntos, se concluye que las recomendaciones han sido atendidas y quedan **solventadas con salvedades:**

Recomendación	Estatus
Correctiva	- 1.1. (5.1.1.): Solventada con salvedad.
	- 2.2. (5.1.2.): Solventada con salvedad.
Preventiva	- 1.1. (5.2.1.): Solventada con salvedad.
	- 3.1. (5.2.2): Solventada con salvedad.
	- 3.2. (5.2.3.): Solventada con salvedad.
	- 4.1. (5.2.4.): Solventada con salvedad.

Por lo cual, se determinó que, una vez concluidas las acciones propuestas a corto, mediano y largo plazo, la unidad auditada contará con un término de **15 quince días**

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



► Auditoría



La Ciudad que  
**te cuida**

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 2 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

5,280 solicitudes, folios y/o reportes.

En aplicación de la Norma Internacional de Auditoría 530 (NIA 530), que establece la responsabilidad del auditor de diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría destinados a obtener evidencia suficiente y adecuada para sustentar conclusiones razonables sobre las que base su opinión, se empleó el muestreo de auditoría a fin de obtener una representación razonable del universo analizado.

Con base en esta premisa, y considerando un total de 5,280 registros, se seleccionó una muestra conformada por 195 expedientes, mediante el método de muestreo aleatorio de números.

Aunado a lo anterior, se llevó a cabo una revisión de la normativa y de las disposiciones en materia de control interno aplicables a la unidad auditada, identificándose áreas de oportunidad para su fortalecimiento y mejora.

El 2 de octubre del año en curso, mediante el oficio DA/376/2025, se solicitó a la unidad auditada una descripción puntual y textual del procedimiento implementado por dicha dependencia para la atención, desarrollo y solución de los reportes ciudadanos relacionados con la reparación de vialidades en

Se sugiere priorizar el diseño e implementación de un sistema de clasificación y seguimiento que integre de manera efectiva todas las fases del proceso, haciendo uso de tecnologías accesibles que faciliten la gestión de la información y permitan generar indicadores claros para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

**hábiles** para informar a este órgano interno de control los resultados finales, para considerar las recomendaciones como totalmente solventadas.

*[Handwritten signatures and initials in blue and purple ink]*



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 3 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

el municipio de Guadalajara.

El 7 del mismo mes y año, se recibió en la Oficialía de Partes de la Contraloría Ciudadana el oficio CGSM/DP/0340/2025, signado por la titular de la unidad auditada, en respuesta al oficio previamente mencionado. En dicho documento, la dependencia describe el proceso de atención a los reportes ciudadanos; sin embargo, omite hacer referencia al procedimiento CGSPM-PAVI-MP-02-0522<sup>1</sup>, establecido en el Manual de Procedimientos aplicable a la unidad auditada, relativo a la recepción y atención de las peticiones ciudadanas.

**3.1. REVISION DE INFORMACIÓN.**

De los 5,280 reportes ciudadanos recibidos por la unidad auditada, se determinó la muestra a revisar para verificar la confiabilidad de la información presentada, aplicando la fórmula para poblaciones finitas:

$$N = \frac{Za^2 * p * q}{d^2}$$

Con base en lo anterior, se determinó una muestra de 195 reportes para su revisión, estableciendo un nivel de confianza del 95% y

<sup>1</sup> Consultable en: <https://transparencia.guadalajara.gob.mx/sites/default/files/ManualProcedimientosPavimentos21-24.pdf>

*Handwritten signatures and marks*



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 4 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

un margen de error máximo permitido de +/- 5% en los casos de reportes no atendidos por la Unidad Auditada. Este resultado permite concluir que la atención prioritaria brindada a dichos reportes es confiable y se encuentra alineada con la normativa vigente. No obstante, si la proporción de errores supera el límite esperado, podría interpretarse como una señal de deficiencias en la gestión y atención de los reportes por parte de la Unidad Auditada.

De acuerdo con este muestreo, los 195 reportes fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple para verificar que el proceso de atención se ajuste a lo establecido en el Manual de Procedimientos CGSPM-PAVI-MP-02-0522, obteniéndose el siguiente resultado:

Reportes generados	Solicitados para revisión	Derivados	Revisados	
Enero	562	20	4	16
Febrero	477	11	3	8
Marzo	389	20	4	16
Abril	427	15	5	10
Mayo	372	23	2	21
Junio	460	17	5	12
Julio	897	43	14	29
Agosto	1015	26	3	23
Septiembre	681	20	3	17
<b>TOTAL</b>	<b>5280</b>	<b>195</b>	<b>43</b>	<b>152</b>

Cabe señalar que, de los 195 reportes seleccionados, 43 fueron canalizados a otras

*[Handwritten marks]*

*[Handwritten signature]*



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 5 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

entidades, entre ellas los Gobiernos Municipales de Zapopan y San Pedro Tlaquepaque, así como al Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA), por encontrarse fuera del ámbito de competencia de la Unidad Auditada. En consecuencia, la revisión continuó con los reportes restantes, sumando un total de 152 casos analizados.

Una vez solicitados los 152 expedientes seleccionados a la Unidad Auditada, ésta proporcionó 127 expedientes en formato electrónico, de acuerdo con la lista de selección. Adicionalmente, entregó 6 expedientes que no formaban parte de dicha lista. Por su parte, los 25 expedientes restantes no fueron proporcionados, ni de manera electrónica ni física, mismos que se enlistan a continuación:

No.	Folio	No.	Folio	No.	Folio
1	GUMX002293 28	11	GUMX002848 87	21	GUMX0030907 5
2	GUMX002337 42	12	GUMX002869 23	22	GUMX0031394 0
3	GUMX002432 65	13	GUMX002908 22	23	GUMX0031408 1
4	GUMX002472 90	14	GUMX002908 71	24	GUMX0031641 7
5	GUMX002503 88	15	GUMX002944 32	25	GUMX0031678 1
6	GUMX002652 28	16	GUMX002992 87		
7	GUMX002773 14	17	GUMX003002 85		
8	GUMX002789 88	18	GUMX003074 34		
9	GUMX002817	19	GUMX003076		



**Auditoría**

**CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

**DATOS DE LA OBSERVACIÓN:**

**DATOS DEL SEGUIMIENTO:**

Número de Auditoría: AAD/016/2025

**Monto fiscalizable:** No aplica.  
**Monto fiscalizado:** No aplica.  
**Monto por aclarar:** No aplica.  
**Monto por recuperar:** No aplica.  
**Página 6 de 24**

**Monto aclarado:** No aplica.  
**Monto por aclarar:** No aplica.  
**Monto por recuperar:** No aplica.  
**Número de observación correctiva:** 2  
**Avance:** 100 %



La Ciudad que te cuida

**Unidad Fiscalizadora:** Dirección de Auditoría.

**Unidad Auditada:** Dirección de Pavimentos.

**OBSERVACIONES:**

**RECOMENDACIONES EMITIDAS:**

**ACCIONES REALIZADAS:**

**CONCLUSIÓN:**

	84		34
10	GUMX002838 13	20	GUMX003090 28

Cabe señalar que, aunque se proporcionaron los expedientes (hojas de trabajo), éstos no se encuentran debidamente vinculados con el número de reporte generado en las distintas plataformas o dependencias, lo que dificulta identificar con precisión cuáles reportes fueron atendidos oportunamente por la Unidad Auditada.

**OBSERVACION 1.**

En el oficio CGSM/DP/0248/2025, previamente citado, se anexó un CD que contiene un archivo en formato Excel denominado "Lista de solicitud bacheo 2024.xlsx", en el cual se describen las clasificaciones de los reportes generados por el Centro de Atención Ciudadana y las distintas plataformas habilitadas para tal fin (GuaZap y la línea telefónica 070).

Con base en este listado, el análisis de los 195 reportes consistió en dos verificaciones clave:

- **Correlación:** Se comprobó que cada reporte recibido por la unidad auditada estuviera vinculado a una orden de trabajo generada por la misma dirección.
- **Cumplimiento Normativo:** Se revisó que los expedientes de este ejercicio estuvieran

**CORRECTIVA.**

**1.1.** La Unidad Auditada deberá actualizar la hoja de trabajo conforme al sistema de control interno vigente establecido en el Manual de Procedimientos CGSPM-PAVI-MP-02-0522, toda vez que dicho documento constituye la evidencia final que acredita la atención de las solicitudes ciudadanas.

Asimismo, la hoja de trabajo deberá vincularse con la base de datos correspondiente para facilitar su identificación y trazabilidad. De los ajustes realizados, deberá remitirse una copia al personal auditor para su revisión.

**PREVENTIVA.**

**1.1.** Se sugiere realizar una revisión integral de los procedimientos para identificar y consolidar las

**CORRECTIVA 1.1.**

**5. RECOMENDACIONES**

**5.1. CORRECTIVAS.**

**5.1.1.** La unidad deberá actualizar la hoja de trabajo conforme al sistema de control interno vigente establecido en el Manual de procedimientos CGSPM-PAVI-MP-02-0522, toda vez que dicho documento constituye la evidencia final que acredita la atención a las solicitudes ciudadanas.

Asimismo, la hoja de trabajo deberá vincularse con la base de datos correspondiente para facilitar su identificación y trazabilidad. De los ajustes realizados, deberá remitirse una copia al personal auditor para su revisión.

Del manual de procedimientos vigente **CGSPM-PAVI-**

**CORRECTIVA 1.1.**

La unidad auditada, manifiesta las acciones implementadas en el transcurso del año para realizar una mejora en los trabajos de la dependencia, el cual consistió en la actualización de la "hoja de trabajo", en la que se integraron dos apartados, "Folio" y "Programas", que de acuerdo a la información proporcionada por la propia unidad auditada ayudan a "facilitar la organización, conservación, administración, preservación, identificación y cotejo de las hojas de trabajo con los reportes generados, preservando los archivos para garantizar el derecho a la verdad y el acceso a la información de los mismos, en atención a las disposiciones aplicables de la Ley General de Archivos, Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios y

*Handwritten signatures and initials*



Auditoría

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 7 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

completos (debidamente integrados) y que la información se ajustara al procedimiento CGSPM-PAVI-P-02-02, descrito en el Manual de Procedimientos CGSPM-PAVI-MP-02-0522.

A partir de lo anterior, se identificaron las siguientes omisiones:

- Falta de trazabilidad en órdenes de trabajo: Las órdenes de trabajo carecen de un folio consecutivo que permita su rápida localización. Esta ausencia de numeración entorpece el control interno y hace imposible un seguimiento ordenado de los tiempos de respuesta.
- Desvinculación entre reportes y hojas de trabajo: Existe un problema sistemático para conectar las solicitudes ciudadanas con el trabajo realizado:
  - La mayoría de las hojas de trabajo omiten el número de reporte que atendieron, por lo que no podemos saber qué solicitud se cubrió con cada una.
  - En los pocos casos donde el número sí aparece, es evidente que se añadió manualmente después de generar el documento, y no como parte del proceso

funciones del personal. Posteriormente, y con base en una evaluación de las actividades que se realizan actualmente, la unidad deberá solicitar a la instancia correspondiente que determine si procede actualizar el manual de procedimientos vigente.

*MP-02-0522 en su página 12 de 23, se localiza el formato autorizado identificable como CGSPM-PAVI-F-02-01 para la captura de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de vialidades mediante bacheo; sin embargo la "hoja de trabajo" actual ha estado en constante actualización desde el inicio de la administración (octubre 2024) a la fecha, dichas actualizaciones aún no se encuentran autorizadas y vigentes toda vez que no se cuenta con la aprobación de autoridad correspondiente para la autorización y publicación del manual de procedimientos de la Dirección de Pavimentos, correspondiente a esta administración (2024-2027), dicho manual esta aun en estatus de revisión, sin embargo al mismo se le ha anexado la "hoja de trabajo" actualizada, la cual al momento de su publicación quedara identificada de la siguiente forma CGDSM-PAVI-F-03-01 para su localización.*

*En consecuencia del punto 5.1.1. Anterior me permito adjuntar a la presente una copia simple de la denominada "Hoja de trabajo" con las adecuaciones establecidas por la presente administración, formato que se encuentra vigente y en aplicación desde Enero de la presente anualidad, de la cual me permito hacer las siguientes precisiones en relación a las mejoras realizadas:*

- a) *Se agrega el apartado de "Folio" con el fin de darle una certeza consecutiva, además de crear*

*Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara." (sic).*

Derivado de lo anterior, este Órgano Interno de Control observa que los hallazgos de la presente auditoría, sumados a los trabajos de la unidad auditada, impulsarán las adecuaciones necesarias para gestionar y atender los reportes de manera más eficaz y oportuna. El objetivo principal es garantizar que los resultados respondan a las necesidades de la ciudadanía de Guadalajara.

Cabe destacar que las medidas implementadas hasta la fecha constituyen el inicio de una optimización en la atención de reportes, sentando las bases para que las acciones a mediano y largo plazo consoliden una mejora continua.

Por lo anterior, la presente recomendación correctiva se considera **solventada con salvedades.**

En el entendido de que una vez concluidas las acciones propuestas por la unidad auditada se remitirá a este órgano interno

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



► Auditoría

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 8 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

de registro original.

- Falta de identificación de responsables: El personal clave (Supervisor, Coordinador y Jefe Operativo) solo firma las hojas de trabajo, pero omite anotar su nombre completo. Una firma ilegible, sin el nombre correspondiente, impide identificar formalmente quién supervisó y autorizó los trabajos.

una fácil localización, identificación física y registro digital a la "hoja de trabajo" usada actualmente, con el fin de darle mayor integridad y nula manipulación al folio. Al respecto le informo que se integró al Programa Anual de Adquisiciones 2026 de la Dirección de Pavimentos, la Adquisición de Servicios de Fotocopiado, donde se tiene contemplado la impresión a granel de hojas de trabajo en formato y folio original, también;

b) Se integra el apartado "Programas" el cual nos permite identificar los medios de recepción de reporte, en la cual se encuentra la clasificación siguiente:

- RG (Reporta Guadalajara):** este programa abarca la forma de levantamiento de reporte ya sea marcando al 070, por medio de mensajería al "GuaZap" mediante el numero 33 3610 1010, en cualquiera de los anteriores se genera un folio alfanumérico de identificación al reporte. Para este apartado debe capturarse el folio de Identificación de reporte para su pronta identificación y después su baja en cuestión;
- DP (Dirección de Pavimentos):** se identifican o clasifican como reportes generados por atención física a la ciudadanía en las oficinas de

de control un informe pormenorizado, detallando su implementación, ejecución y conclusión, anexando las evidencias que considere suficientes para acreditar que se llevaron a cabo dichas acciones.



Auditoría

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



La Ciudad que te cuida

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 9 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

*la dependencia en mención, donde personal del ente público captura el reporte, asignándole un folio que deberá contar con los siguiente para su identificación RC (reporte ciudadano)/DP/numero consecutivo/ año correspondiente= RC/DP/0000/2025.*

- **OF (Oficio)** De igual forma se reciben oficios de petición de atención a reportes, estos se revisan mediante inspección física del personal operativo, con el fin de validar sea competencia de la Dirección de Pavimentos, en ese caso su identificación contara con los alfanuméricos OF(Oficios)/DP/numero consecutivos/año correspondiente= OF/DP/0000/2025.

- c) **Por lo anterior, el proceso de digitalización quedara clasificado mediante las iniciales correspondientes a la creación del reporte (DP, RC y OF) seguido del año que corresponda y deberán integrarse las hojas de trabajo de forma consecutiva al folio asignado.**

*Lo anterior, para facilitar la organización, conservación, administración, preservación, identificación y cotejo de las hojas de trabajo con los reportes generados, preservando los archivos para garantizar el derecho a la verdad y el acceso a la información de los mismos, en atención a las disposiciones aplicables de la Ley General de Archivos,*

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



► Auditoría



La Ciudad que te cuida

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 10 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

*Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios y Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara.*

**OBSERVACIÓN 2.**

Al intentar cruzar los pocos reportes que si contaban con un número de folio o identificador, nos enfrentamos a un proceso manual complejo.

Para vincular un reporte con su orden de trabajo, fue necesario transcribir cada número manualmente y luego localizarlo en la base de datos proporcionada por la unidad.

Este procedimiento permitió identificar el problema principal: la base de datos no cuenta con un vínculo funcional entre los reportes ciudadanos, las órdenes de trabajo y los trabajos efectivamente realizados.

Como resultado, el sistema actual no permite sustentar de manera adecuada la evidencia del trabajo aplicado, ni verificar con certeza que los reportes ciudadanos hayan sido atendidos.

**CORRECTIVA:**

**2.1.** Se instruye a la unidad auditada a implementar un procedimiento integral para el control y registro de reportes, el cual debe basarse en los siguientes ejes de acción:

- Evaluación e integración: Realizar una evaluación exhaustiva de la "Hoja de Trabajo" vigente. Con base en ese análisis, se deberá diseñar e integrar un sistema de control interno que garantice la concatenación efectiva entre los reportes ciudadanos y los trabajos de reparación.

- Análisis de registros del periodo: Realizar una revisión pormenorizada de los 5,280 servicios registrados durante el periodo. El objetivo es identificar y cuantificar aquellos casos que no recibieron una respuesta satisfactoria.

Plan de Acción: Elaborar e implementar un plan de acción específico para atender los casos pendientes o inconformes identificados en el punto anterior. Este plan deberá priorizar según la antigüedad del reporte y el impacto ciudadano.

La evidencia de la ejecución de los puntos

**CORRECTIVA 2.1.**

*5.1.2. Se instruye a la unidad auditada a implementar un procedimiento integral para el control y registro de reportes, el cual debe basarse en los siguientes ejes de acción:*

- Evaluación e integración: Realizar una evaluación exhaustiva de la "Hoja de trabajo" vigente. Con base en ese análisis, se deberá diseñar e integrar un sistema de control interno que garantice la concatenación efectiva entre los reportes ciudadanos y los trabajos de reparación.

- Análisis de registros de periodo: Realizar una revisión pormenorizada de los 5,280 servicios registrados durante el periodo. El objetivo es identificar y cuantificar aquellos casos que no recibieron una respuesta satisfactoria.

- Plan de Acción: Elaborar e implementar un plan de acción específico para atender los casos pendientes o inconformes identificados en el punto anterior. Este plan deberá priorizar según la antigüedad del reporte y el impacto ciudadano.

Al respecto de lo anterior me permito presentar el

**CORRECTIVA 2.1.**

La unidad auditada en su oficio CGSM/DP/0000/2025, presenta el "Procedimiento Integral de la Dirección de Pavimentos para control y registro de reportes ciudadanos" (sic), con el objetivo de fortalecer el control, registro y seguimiento de los reportes ciudadanos gestionados a través de un sistema operativo y verificable que relacione la "Hoja de trabajo" con las acciones de reparación realizadas, identificar casos sin respuesta satisfactoria y para estos casos propone un "PLAN DE ACCIÓN PRIORIZADO" por antigüedad e impacto, aplicable a los 5,280 servicios solicitados durante el periodo revisado (enero-septiembre 2024). Este plan, señala una clasificación por "Priorización" urgente, alta y media/baja, lo que se traduce en acciones inmediatas (0 a 30 días), a mediano plazo (30 a 90 días) y a largo plazo (90 a 120 días).

Con la implementación de este procedimiento la unidad auditada concluye

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



Auditoría



La Ciudad que  
**te cuida**

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 11 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

anteriores deberá presentarse formalmente al personal auditor de la Contraloría Ciudadana para su revisión.

**"Procedimiento Integral para la Dirección de Pavimentos para control y registro de reportes ciudadanos"**.

**Objetivo**

*Implementar un procedimiento integral para fortalecer el control, registro y seguimiento de los reportes ciudadanos gestionados por la Dirección de Pavimentos a través de un sistema operativo y verificable que relacione la "Hoja de trabajo" con las acciones de reparación que realiza la Dirección de Pavimentos, identificar casos sin respuesta satisfactoria y accionar un plan de acción priorizado por antigüedad e impacto.*

*Se realizó un diagnóstico de la Hoja de trabajo vigente en el 2024, identificando limitaciones en campos, evidencias y controles por lo cual se proponen y aplican adecuaciones de campos mínimos requeridos con la finalidad de asegurar una trazabilidad completa desde la recepción del reporte hasta su cierre.*

**a) Resultado esperado**

- 1) Hoja de trabajo con FOLIO único y actualizada conforme al sistema de control interno vigente.
- 2) Inventario físico y digital de la Hoja de Trabajo.
- 3) Mapeo de reportes ciudadanos.
- 4) Plan de acción para atención de casos pendientes o inconformes de la muestra de 5,280 servicios

que mejorará la eficiencia en la atención de los reportes ciudadanos, reducirá el rezago, fortalecerá la transparencia y asegurará que las intervenciones respondan de manera verificable a las necesidades ciudadanas.

El programa presentado por la unidad auditada establece plazos a corto, mediano y largo plazo. Debido a la temporalidad de su ejecución, este Órgano Interno de Control se encuentra imposibilitado para emitir una determinación definitiva en este momento.

No obstante, dado que la propuesta para atender la recomendación proyecta resultados favorables a mediano y largo plazo (marzo 2026), se determina la recomendación como **solventada con salvedades**. Este estatus se mantendrá sujeto a la remisión de un informe detallado ante este Órgano, que permita el análisis y validación de los resultados obtenidos en el plan de acción.

En el entendido de que las acciones a realizar, incluyendo la revisión exhaustiva de los 5,280 servicios que conformaron el



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 12 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

registrados durante el periodo de Enero al 30 de Septiembre del 2024.

**b) Acción e Integración**

- Evaluar, actualizar e implementar la Hoja de Trabajo vigente para convertirla en la fuente única de verdad.
- Consolidar todos los reportes ciudadanos en una base de datos (Excel).
- Analizar los 5,280 registros y detectar casos con estatus: nuevos o activos, en ejecución y duplicados.
- Ejecutar un Plan de Acción Priorizado; atendiendo de manera inmediata casos de mayor antigüedad e impacto, verificar evidencias y actualizar estatus a Solucionado en plataforma.
- Establecer un mapeo para consulta del Área Operativa que permita verificar los reportes que se encuentren sin atención.

**PLAN DE ACCIÓN PRIORIZADO** Aplicable a los casos pendientes o inconformes de la muestra de 5,280 servicios registrados durante el periodo de Enero al 30 de Septiembre del 2024.

Priorización

- A.- **Urgente:** riesgo de seguridad vial/ antigüedad

universo de esta auditoría, implicarán que cada solicitud sea identificada, clasificada, ejecutada (si fuera el caso) y actualizado su estatus en la plataforma.

Respecto al 'Plan de acción priorizado', y específicamente en las actividades de trabajo de campo que propone, entre las que se encuentra el mapeo de reportes ciudadanos, se sugiere elaborar un memorándum in situ. Este deberá describir los planes de atención a las anomalías de la carpeta de rodamiento, quedando vinculado a la hoja de trabajo y a la evidencia fotográfica.



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 13 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

- mayor a 600 días / reclamo formal.
- **B.- Alta:** Impacto alto al tránsito /antigüedad 520-600 días.
  - **C.- Media/Baja:** antigüedad 420/520 días.
- a) Acciones inmediatas (0 a 30 días) del 01 al 30 de noviembre del 2025.
- a.1. Implementar filtros y generar exportación de los reportes que entren en el supuesto anterior agregando el estatus de cada uno de ellos.
- a.2. Detectar y marcar duplicados, así como los atendidos en el periodo de la actual administración (1 de octubre del 2024 a la fecha); consolidar registros.
- a.3. Generar una base de datos por zona y verificar con supervisor de zona asignado para actualizar el estado real.
- a.4. Actualizar base de datos en base a informe de supervisión.
- a.5. Realizar la clasificación por priorización.
- b) Acciones a mediano plazo (30 a 90 días) 01 de Diciembre del 2025 al 30 de Enero del 2026.
- b.1. Ejecutar prioridad A por lotes semanales en base a la fuerza operativa y disposición de insumos.



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 14 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

- b.2. Realizar informes semanales para verificar los reportes ejecutados por cuadrilla.
- b.3. Realizar informes mensuales con métricas y acciones tomadas, actualización de lista priorizada, casos excepcionales y reasignaciones.
- b.4. En campo tomar evidencia fotográfica del antes y después, capturar en registro de Hoja de Trabajo digital en un lapso de 48 horas tras su ejecución.
- c) Acciones a largo plazo (90 a 120 días) del 31 de Enero al 01 de marzo del 2026.
  - c.1. Ejecutar **prioridad B y C** por lotes semanales en base a la fuerza operativa y disposición de insumos.
  - c.2. Realizar informes semanales para verificar los reportes ejecutados por cuadrilla.
  - c.3. Realizar informes mensuales con métricas y acciones tomadas, actualización de lista priorizada, casos excepcionales y reasignaciones.
  - c.4. En campo tomar evidencia fotográfica del antes y después, capturar en registro de Hoja de Trabajo digital en un lapso de 48 hrs tras su ejecución.
- d) Verificación y cierre

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



► Auditoría



La Ciudad que  
**te cuida**

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 15 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

- d.1. Realizar un control de seguimiento del cumplimiento del 100% de los reportes de la muestra.
- d.2. Actualizar en plataforma el estatus del reporte ciudadano.

Se anexan en CD evidencias de los avances en la ejecución de los puntos:

- a.1. Implementar filtros y generar exportación de los reportes que entren en el supuesto anterior agregando el estatus de cada uno de ellos.
- a.2. Detectar y marcar duplicados, así como los atendidos en el periodo de la actual administración (1 de octubre del 2024 a la fecha); consolidar registros.
- a.3. Generar una base de datos por zona y verificar con supervisor de zona asignado para actualizar el estado real.

La implementación de este procedimiento integral permitirá mejorar la eficiencia en atención de reportes ciudadanos, reducir el rezago, fortalecer la transparencia y asegurar que las intervenciones respondan de manera verificable a las necesidades ciudadanas, lo anterior con fundamento en el artículo

*(Handwritten signatures and initials in purple and blue ink)*



Auditoría

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 16 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

272 del Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara.

OBSERVACIÓN 3.

Como parte de la muestra selectiva, se realizó una revisión general a los expedientes físicos generados durante enero y febrero, obteniendo los siguientes resultados:

Reportes generados	Reportes Relacionados Hojas de Trabajo	Expedientes Revisados	Atendidos	Por aclarar	Derivados	Porcentaje	
ENERO	562	280	20	7	9	4	3.55
FEBRERO	477	300	11	0	8	3	4.19

Como se observa en la tabla de resultados, la evidencia que acredita la atención satisfactoria a los reportes ciudadanos resulta difusa, ya que, de un total de 24 reportes analizados (excluyendo los derivados a otras instancias), 17 carecen de información que respalde la atención brindada.

Estos 17 expedientes "por aclarar" representan un índice de error del 7.74% solo en los primeros dos meses de revisión.

Este resultado supera significativamente el margen de error estadístico aceptable (+/- 5%) que se había establecido para el muestreo. Por lo tanto, el análisis estadístico de la muestra, evidencia que la información contenida en la

PREVENTIVA

- Se sugiere que la hoja de trabajo correspondiente a cada reporte ciudadano parta del número de folio asignado al propio reporte, a fin de garantizar su correcta identificación, seguimiento y atención.
- Se recomienda realizar una revisión integral de los procedimientos vigentes, con el propósito de identificar omisiones, duplicidades y áreas de oportunidad que permitan optimizar las funciones, evitar la repetición de actividades y mejorar la eficiencia operativa.

PREVENTIVA

- Analizada la información contenida en la respuesta de la unidad auditada, y tomando en cuenta las acciones a corto, mediano y largo plazo que se implementarán por esta última, se considera la recomendación preventiva emitida como **solventada con salvedades**.
- Una vez analizada la información remitida por la unidad auditada, y consideradas las evidencias incluidas en el CD-ROM adjunto a su oficio, las cuales consisten en:

CD F-00566

Nombre

Fecha de m

- a.3 Base de datos Reportes Activos clasificados por Zona 21/11/2025
- a.2. Atendidos 01 oct 24 a la fecha, duplicados. 21/11/2025
- a.1 Muestra AAD 016 2025 con estatus 21/11/2025

Por lo tanto, se considera la recomendación preventiva emitida como **solventada con salvedades**.



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 17 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

**Unidad Fiscalizadora:** Dirección de Auditoría.

**Unidad Auditada:** Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

base de datos de reportes presenta un nivel de confiabilidad deficiente.

Por otro lado, se detectó que la unidad auditada mantiene archivos digitales de los reportes atendidos, aunque esta práctica no está establecida en su Manual de Procedimientos (CGSPM-PAVI-MP-02-0522).

Considerando esta información adicional, determinamos aplicar el mismo muestreo estadístico para verificar también la confiabilidad de estos archivos.

El procedimiento consistió en cotejar la información de los archivos digitales contra la base de datos de reportes atendidos. Este análisis arrojó los siguientes resultados:

Expedientes de reportes	Revisados	Atendidos	Sin aclarar	Derivados
Enero	562	14	2	4
Febrero	477	11	6	3
Marzo	389	20	1	4
Abril	427	15	0	5
Mayo	372	23	1	2
Junio	460	17	3	5
Julio	897	43	6	14
Agosto	1015	26	4	3
Septiembre	681	20	6	3
<b>TOTAL</b>	<b>5280</b>	<b>195</b>	<b>25</b>	<b>43</b>

Como se aprecia en la tabla anterior, en la columna correspondiente a expedientes 'Sin



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 18 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

**Unidad Fiscalizadora:** Dirección de Auditoría.

**Unidad Auditada:** Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

aclarar', se identificó que 25 reportes carecen de evidencia que acredite su atención por parte de la Unidad Auditada.

Vale la pena recordar que, para esta prueba, se fijó un margen de error estadístico de  $\pm 5\%$ . Sin embargo, al analizar la muestra de 152 reportes, encontramos que el índice de error fue mayor al esperado.

De los 152 reportes revisados, 25 expedientes quedaron con estatus "sin aclarar", representando el 16.44% de la muestra. Como este porcentaje supera el margen de error aceptable, podemos concluir que el nivel de confiabilidad presentada en los archivos digitales también es deficiente.

Cabe precisar que la presente prueba corresponde a un muestreo aleatorio aplicado con el propósito de evaluar la confiabilidad de la información relacionada con la atención a reportes de vialidades que presentan afectaciones en su carpeta de rodamiento.

De los resultados obtenidos se desprende que la base de información no cumple con los criterios de confianza establecidos, por lo que se considera necesario que la Unidad Auditada realice una revisión detallada de los servicios ejecutados durante el periodo analizado.

CONTRALORIA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



Auditoría



La Ciudad que  
te cuida

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 19 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

**OBSERVACIÓN 4.**

La revisión detectó que la unidad auditada incumple con la debida integración de sus expedientes. Esta omisión contraviene lo establecido en los artículos 10, 11, 12 y 41 de la Ley General de Archivos, que a la letra disponen:

*"Artículo 10. Cada sujeto obligado es responsable de organizar y conservar sus archivos; de la operación de su sistema institucional; del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley; las correspondientes de las entidades federativas y las determinaciones que emita el Consejo Nacional o el Consejo Local, según corresponda; y deberán garantizar que no se sustraigan, dañen o eliminen documentos de archivo y la información a su cargo.*

*El servidor público que concluya su empleo, cargo o comisión, deberá garantizar la entrega de los archivos a quien lo sustituya, debiendo estar organizados y descritos de conformidad con los instrumentos de control y consulta archivísticos que identifiquen la función que les dio origen en los términos de esta Ley.*

**Artículo 11. Los sujetos obligados**

**PREVENTIVA**

4.1. De manera general, se sugiere a la unidad implementar mecanismos de control que garanticen la integración completa, ordenada y oportuna de los expedientes. Asimismo, se deben establecer protocolos formales para el manejo y custodia de los documentos, en estricto cumplimiento con la normatividad aplicable.

Estas acciones son fundamentales para salvaguardar la información, asegurar el cumplimiento normativo y fortalecer todo el proceso de gestión documental.

**PREVENTIVA**

4.1. Derivado de la revisión a la respuesta de la unidad auditada, destaca la propuesta de implementar el 'Procedimiento Integral de la Dirección de Pavimentos para control y registro de reportes ciudadanos' (sic).

Dicho procedimiento tiene el objetivo de fortalecer el control y seguimiento mediante un sistema verificable que vincule la 'Hoja de trabajo' con las reparaciones realizadas e identifique los casos sin respuesta. Con ello, se busca optimizar la atención a la ciudadanía, reducir el rezago y fortalecer la transparencia, asegurando que las intervenciones físicas correspondan fielmente a los reportes recibidos

Por lo anterior, la recomendación preventiva emitida se considera **solventada con salvedades.**



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 20 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

deberán:

I. Administrar, organizar, y conservar de manera homogénea los documentos de archivo que produzcan, reciban, obtengan, adquieran, transformen o posean, de acuerdo con sus facultades, competencias, atribuciones o funciones, los estándares y principios en materia archivística, los términos de esta Ley y demás disposiciones jurídicas que les sean aplicables;

[...]

III. Integrar los documentos en expedientes;

[...]

VI. Dotar a los documentos de archivo de los elementos de identificación necesarios para asegurar que mantengan su procedencia y orden original;

[...]

X. Resguardar los documentos contenidos en sus archivos;

XI. Aplicar métodos y medidas para la organización, protección y conservación de los documentos de archivo, considerando el estado que guardan y el espacio para su almacenamiento; así

*Handwritten signature in purple ink*

*Handwritten signature in blue ink*



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 21 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que  
**te cuida**

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

como procurar el resguardo digital de dichos documentos, de conformidad con esta Ley y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

XII. Las demás disposiciones establecidas en esta Ley y otras disposiciones jurídicas aplicables.

**Artículo 12.** Los sujetos obligados deberán mantener los documentos contenidos en sus archivos en el orden original en que fueron producidos, conforme a los procesos de gestión documental que incluyen la producción, organización, acceso, consulta, valoración documental, disposición documental y conservación, en los términos que establezcan el Consejo Nacional y las disposiciones jurídicas aplicables.

Los órganos internos de control y sus homólogos en la federación y las entidades federativas, vigilarán el estricto cumplimiento de la presente Ley, de acuerdo con sus competencias e integrarán auditorías archivísticas en sus programas anuales de trabajo.”

“**Artículo 41.** Además de los procesos de gestión previstos en el artículo 12 de esta Ley, se deberá contemplar para la gestión

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



**Auditoría**



La Ciudad que te cuida

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 22 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

**Unidad Fiscalizadora:** Dirección de Auditoría.

**Unidad Auditada:** Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

*documental electrónica la incorporación, asignación de acceso, seguridad, almacenamiento, uso y trazabilidad."*

En correlación con lo establecido en el artículo 20 de la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios; así como, el artículo 131, fracciones IV y IX del Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara, que a la letra se insertan:

*"Artículo 20. Todos los documentos de archivo en posesión de los sujetos obligados formarán parte del sistema institucional, deberán agruparse en expedientes de manera lógica y cronológica, y relacionarse con un mismo asunto, reflejando con exactitud la información contenida en ellos, en los términos que establezca el Consejo Nacional y las disposiciones jurídicas aplicables."*

*"Artículo 131. Las personas titulares de la administración pública, respecto de la dependencia a su cargo cuentan con las atribuciones comunes siguientes:*

[...]

*IV. Acatar los lineamientos jurídicos y en materia de transparencia y protección de*

*Handwritten initials and a mark in the right margin.*

*Handwritten signature and initials at the bottom right of the page.*

CONTRALORIA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO



**Auditoría**



La Ciudad que  
**te cuida**

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 23 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %

**Unidad Fiscalizadora:** Dirección de Auditoría.

**Unidad Auditada:** Dirección de Pavimentos.

**OBSERVACIONES:**

**RECOMENDACIONES EMITIDAS:**

**ACCIONES REALIZADAS:**

**CONCLUSIÓN:**

*datos personales dictados por las instancias competentes para la atención de los asuntos propios de la dependencia, en materia de archivo, recursos humanos, financieros, informáticos y materiales;*

[...]

*IX. Organizar, conservar, custodiar, depurar y remitir al Archivo Municipal la documentación oficial bajo su resguardo, en los términos previstos en la normatividad aplicable;*

[...].

**Fundamento legal:**

- Ley de Responsabilidades y Administrativas del estado de Jalisco.
- Ley General de Archivos.
- Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Código de Gobierno Municipal de Guadalajara.
- Código de Gobierno del Municipio de Guadalajara.
- Manual de Procedimientos CGSPM-PAVI-MP-02-0522.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**Auditoría**

CONTRALORÍA CIUDADANA  
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA  
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS DE LA OBSERVACIÓN:

DATOS DEL SEGUIMIENTO:

Número de Auditoría: AAD/016/2025

Monto fiscalizable: No aplica.  
Monto fiscalizado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Página 24 de 24

Monto aclarado: No aplica.  
Monto por aclarar: No aplica.  
Monto por recuperar: No aplica.  
Número de observación correctiva: 2  
Avance: 100 %



La Ciudad que te cuida

Unidad Fiscalizadora: Dirección de Auditoría.

Unidad Auditada: Dirección de Pavimentos.

OBSERVACIONES:

RECOMENDACIONES EMITIDAS:

ACCIONES REALIZADAS:

CONCLUSIÓN:

Guadalajara, Jalisco; 26 de noviembre de 2025.

*"2025, año de Guadalajara, todas y todos por una ciudad limpia"*

Elaboró:

**Martin Lázaro Rico Artiaga.**  
Auditor Especializado C.

Supervisó:

**María Guadalupe Soto Rodríguez.**  
Jefa de Auditoría a Dependencias y Entidades.



Revisó:

**Miguel Méndez Saldaña.**  
Auditor y Responsable de la Auditoría.

Autorizó:

**José Alberto Sánchez Castellanos.**  
Director de Auditoría.

La presente hoja firmas forma parte integral de la "Cédula de Seguimiento" de la Auditoría AAD/016/2025, de fecha 26 veintiséis de noviembre de 2025 dos mil veinticinco.-----