H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO

C. PRESIDENTE DEL CONGRESO DEL ESTADO.
P R E S E N T E.

A esta Comisión de Hacienda y Fiscalización le fue turnado para su estudio y dictamen, el informe de resultados de la evaluación de desempeño sobre la percepción ciudadana de los servicios públicos denominada *¿Cómo Andamos Guanajuato?* practicada por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato a la administración municipal de León, Gto., por el ejercicio fiscal del año 2023. (ELD 24/LXVI-IRASEG)

Una vez analizado el referido informe de resultados, con fundamento en los artículos 112 fracción XII, primer párrafo y 171 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, nos permitimos rendir el siguiente:

D i c t a m e n

I. Competencia:

El artículo 63 fracción XIX de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato establece la facultad del Congreso del Estado para fiscalizar las cuentas públicas municipales, incluyendo las de las entidades y organismos de la administración pública paramunicipal; y verificar el desempeño en el cumplimiento de los objetivos de los programas.

Asimismo, el artículo 66 fracción VIII de dicho Ordenamiento Constitucional establece que la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato deberá informar al Congreso del Estado del resultado de la revisión de la cuenta pública y demás asuntos derivados de la fiscalización, incluyendo los dictámenes, informes de resultados, comentarios y observaciones de las auditorías, constituyendo una de las fases del proceso de fiscalización.

De igual forma, el artículo 82, fracción XXIV de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece como atribución de la Auditoría Superior del Estado, rendir al Congreso, los informes derivados del ejercicio de la función de fiscalización.

En razón de lo cual, la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato establece que la Auditoría Superior debe remitir los informes de resultados al Congreso del Estado, a efecto de que este realice la declaratoria correspondiente, señalándose en el artículo 38 que el informe de resultados

únicamente podrá ser observado por las dos terceras partes de los diputados integrantes del Congreso, cuando no se observen las formalidades esenciales del proceso de fiscalización.

Con la finalidad de que el Congreso dé cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior, la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Guanajuato establece en su artículo 112, fracción XII, primer párrafo que, a esta Comisión de Hacienda y Fiscalización, le compete el conocimiento y dictamen de los asuntos relativos a los informes de resultados que emita la Auditoría Superior del Estado.

A efecto de cumplir con las atribuciones conferidas a esta Comisión, y en observancia a lo que establece la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, el presente dictamen se ocupará exclusivamente del aspecto que la propia Ley señala y por el cual podría ser observado o no, el informe de resultados.

II. Antecedentes:

De conformidad con el artículo 16 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, la Auditoría Superior establecerá un Programa General de Fiscalización, señalando los actos y sujetos de fiscalización, los que serán objeto de auditoría o revisión conforme a los criterios y normas que se establezcan en el Reglamento de la Ley.

En ejercicio de esta función, el Auditor Superior del Estado aprobó el Programa General de Fiscalización 2024. En dicho Programa se contempló la práctica de evaluaciones de desempeño sobre la percepción ciudadana de los servicios públicos denominada *¿Cómo Andamos Guanajuato?* a las 46 administraciones municipales, incluyendo la evaluación específica a la administración municipal de León, Gto., por el ejercicio fiscal del año 2023. El citado Programa en su momento se hizo del conocimiento de esta Comisión.

El 05 de abril de 2024 se notificó a las autoridades del municipio de León, Gto., el inicio de la evaluación de desempeño materia del presente dictamen.

El 17 de abril de 2024, la Auditoría Superior del Estado requirió al sujeto de fiscalización diversa información que se consideró necesaria para llevar a cabo la evaluación, dando respuesta a dicho requerimiento de información el 25 de abril de 2024.

H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO

En el periodo comprendido del 3 de abril al 14 de junio de 2024, el órgano técnico realizó una encuesta para medir la percepción ciudadana.

El informe de resultados se notificó a la presidenta municipal de León, Gto., el 25 de septiembre de 2024.

Una vez lo cual, el Auditor Superior del Estado remitió a este Congreso del Estado, el informe de resultados, el cual se turnó a la Comisión de Hacienda y Fiscalización el 3 de octubre de 2024 para su estudio y dictamen, siendo radicado el 7 de octubre de 2024.

III. Contenido del Informe de Resultados:

El informe de resultados contiene los siguientes apartados: Introducción; Contexto de la Evaluación *¿Por qué evaluamos?*; Contexto de la Política Pública *¿Qué evaluamos?*; Metodología *¿Cómo evaluamos?*; Resultados de la Evaluación *¿Cómo andamos?*; Lecciones Aprendidas *¿Qué sugerimos?*; y Conclusión *¿Qué destacamos?*

a) Introducción

La fiscalización del desempeño de las administraciones públicas municipales comenzó como un ejercicio para evaluar la calidad de los servicios públicos municipales y se ha convertido en una herramienta clave para orientar la planificación, el monitoreo y la mejora de la gestión municipal, bajo el proyecto denominado *¿Cómo Andamos Guanajuato?*

La naturaleza técnico-jurídica del acto de fiscalización materia del presente dictamen difiere de las auditorías, pues el resultado se expresa con la emisión, en su caso, de exclusivamente aspectos susceptibles para la mejora, distinguiéndose de otros actos de fiscalización o control que pueden arrojar observaciones y recomendaciones, en su caso. Procedimentalmente, la principal diferencia a otras técnicas enfocadas al cumplimiento normativo o de criterios, es que la evaluación está ligada a aspectos sociales y a la participación plural de los actores, es decir, no se limita a un sujeto y una temporalidad particular. Se trata de una tarea que tiene la posibilidad de responder a la exigencia ciudadana sobre la necesidad de una gestión de la calidad en el quehacer público, que resuelva sus necesidades de forma efectiva y con calidad.

En dichas revisiones -con independencia de su enfoque- se debe plantear con toda claridad y con base en la evidencia competente, suficiente, pertinente, relevante y oportuna, las conclusiones del proceso de evaluación, puntualizándose las reflexiones y lecciones aprendidas, en su caso.

La evaluación *¿Cómo Andamos Guanajuato?* es una labor de fiscalización con enfoque de desempeño que combina múltiples enfoques y metodologías; al integrar elementos de evaluación sumativa y participativa. Es una evaluación sumativa porque se centra en medir la efectividad y los resultados de las políticas públicas una vez transcurrida su implementación, considerando la experiencia de las y los usuarios finales (Cirera y Vélez, 2000). En este caso, se realiza mediante la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local.

Además, es una evaluación participativa porque involucra a diversas partes interesadas en el proceso de evaluación y mide la efectividad según la percepción de la ciudadanía como usuaria final de los servicios públicos municipales, es decir se centra en medir la efectividad y los resultados de las políticas públicas una vez transcurrida su implementación, considerando la experiencia de las y los usuarios finales (Cirera y Vélez, 2000).

En el enfoque participativo se destaca la fase de recolecta de información, misma que se implementa a través de una encuesta aplicada a las personas mayores de edad que residen habitualmente en los municipios del Estado. Para la evaluación que nos ocupa se señala que se logró la aplicación de 4,551 encuestas, lo cual representa un incremento de más del 8% respecto al ejercicio anterior. Lo anterior, refleja el interés de la ciudadanía en la calidad de los servicios públicos y en la gobernanza local, lo que resalta la importancia de continuar mejorando estos servicios y la relación ciudadanía-gobierno.

En este orden de ideas, a partir de 2024 se incorporó a la versión de los informes de resultados individuales, dos elementos clave de la evaluación ¿Cómo Andamos Guanajuato?: el Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales (ICPSPM) y el Índice de la Calidad Percibida de la Gobernanza Local (ICPGZL).

El Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales tiene como objetivo proporcionar una evaluación agregada y ponderada a partir de la calificación otorgada por la ciudadanía a los siete servicios evaluados. Para el ejercicio sujeto a evaluación (2023) se estimó que dicho Índice obtuvo un

resultado de 7.8 sobre 10 para el estado de Guanajuato, mientras que para el caso del municipio de León, Gto., fue de 7.9

El Índice de la Calidad Percibida de la Gobernanza Local tiene como objetivo proporcionar una evaluación agregada y ponderada a partir de la calificación brindada por la ciudadanía a los trece atributos que se asocian a la valoración de la gobernanza, esto es, la forma en que el gobierno interactúa con la comunidad y el efecto que esto tiene sobre su confianza. Para el año en revisión se estimó que Índice referido obtuvo un valor de 6 para el estado de Guanajuato, mientras que para el caso del municipio de León, Gto., fue de 5.7

En ambos índices las cifras referidas son un resumen del estado que guardó la gestión de la calidad y la gobernanza en el Municipio en cuestión para el año evaluado, destacando que se incorporaron más de 60 variables en la evaluación *¿Cómo Andamos Guanajuato?*

Asimismo, se refiere que la evaluación consideró como insumo principal la información proporcionada por la ciudadanía; sin embargo, la misma se complementó con datos recolectados mediante requerimientos de información a los sujetos evaluados y a través de la consulta de datos de naturaleza pública de oficio.

De la información solicitada mediante requerimientos se precisa que, durante el ejercicio evaluado se presentó una desactualización del marco regulatorio existente alrededor de la gestión de los servicios públicos, cuyo valor fue equivalente a 9 años para la media estatal, mientras que esta misma condición para el municipio de León, Gto., fue de 0.3 años.

Se refiere que, para fines de la evaluación, la desactualización normativa se comprende como el lapso de tiempo transcurrido entre el año de la última edición o versión en que fue expedida e inició su vigencia la normativa (año de inicio) y hasta la fecha del año de la cuenta pública sujeta a revisión (2023, considerado como año final). Por lo anterior, las leyes y reglamentos deben mantenerse actualizados para garantizar su eficacia y aplicabilidad, ya que una norma desactualizada puede generar confusiones, contradicciones o dificultades en su implementación.

Las conclusiones del informe de resultados destacan la importancia de los datos obtenidos para identificar áreas de mejora y desarrollar políticas más efectivas a nivel municipal. Por lo que se presentan dos lecciones aprendidas, las cuales se suman a las dos emitidas en el año 2023 y a las cuatro del 2022. Estas

lecciones se basan en las percepciones y necesidades expresadas por las y los ciudadanos, así como el análisis de la información proporcionada por la administración municipal de León, Gto., identificando aspectos y prácticas susceptibles de mejora.

b) Contexto de la Evaluación ¿Por qué evaluamos?

De conformidad con el marco de pronunciamientos profesionales aplicables a la auditoría del sector público (ISSAI 3000/90)[1], los asuntos o materias por auditar se deben seleccionar y realizar en congruencia con el mandato correspondiente.

Por lo que hace al referente normativo, se precisa la normatividad aplicable a la función de fiscalización a cargo del Poder Legislativo del Estado, siendo esta: artículos 2, párrafo primero, 116, fracción II, párrafo sexto y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, párrafo primero, 63, fracción XIX y 66, fracciones I, II y IV de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 1, 2, fracción II, 3, fracciones I, II, VI y XI, 4, 6, 7, 11, 13, 14, 16, 24, 25, 26, 30, 31, 37, 56, 57, 59, 60, 82, fracciones III, IV, XXIX, XXXII y XXXV y 87, fracciones V, XII y XXVI de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; 1, 3, 10, 13, 18, 20, 26, 27, 28, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato; 1, 7, segundo párrafo, 8, fracción I, 9, fracción XVII, 10 fracciones III, XVII, XIX y XX, 14, 16 y 17 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato; y 42 de la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.

Con base en lo anterior, la evaluación materia del presente dictamen, se ejecutó bajo los principios, conceptos y directrices de las actuales Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización, compiladas y editadas por la Auditoría Superior de la Federación, de manera particular por lo que hace a sus numerales 100 y 300.

En esta parte también se puntualiza que los trabajos de fiscalización de desempeño que se practican por la Auditoría Superior del Estado son congruentes con las metodologías señaladas en las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores 100, 300, 3000, 3910, 3920 y 3929 y el Manual de Implementación de las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras

[1] ISSAI 3000: Norma para la Auditoría de Desempeño. Emitida por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) como parte del Marco INTOSAI de Pronunciamientos Profesionales.

Superiores para las Auditorías de Desempeño, emitidas por la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores; precisando que en la evaluación de manera particular se consideraron la Guía de Evaluación de Políticas Públicas (GUID 9020) de la Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores.

En la parte relativa a referentes técnicos se establece que al tratarse de un ejercicio de evaluación que metodológicamente guarda ciertas diferencias con los procesos técnicos de auditoría, se adicionaron al referente normativo clásico los conceptos y términos de referencia utilizados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

De igual forma, se precisa que, debido a que la evaluación asume en gran medida la medición de la dimensión de la calidad basada en la percepción de la población usuaria, se recurrió a una aproximación de los criterios y componentes establecidos por el modelo SERVPERF (calidad de servicio percibida), mismo que está sustentado en estándares de desempeño (Cronin y Taylor, 1992). En dicho enfoque, la opinión del usuario es fundamental, bajo la idea de que el objetivo principal de cualquier servicio es alcanzar la satisfacción del cliente. Por lo cual, la percepción del usuario sobre la calidad del servicio es crucial para su evaluación.

Para el diseño de los trabajos realizados se asumieron las sugerencias definidas por la comunidad de BetterEvaluation aplicables a los enfoques participativos, mientras que para la redacción del informe de resultados se incluyeron los Estándares de Evaluación para América Latina y el Caribe emitidos bajo la iniciativa de la Red de Seguimiento, Evaluación y Sistematización de América Latina y el Caribe (ReLAC), entre otros instrumentos metodológicos referenciales, transversales emitidos por instancias técnicas competentes.

En el punto correspondiente a referentes de la planeación institucional se establece que la evaluación realizada guarda alineación con el Plan Estratégico 2021-2027 de la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato ya que establece una vinculación con el impacto en la participación ciudadana, la confianza y la democracia, mediante el cual se busca fortalecer la intervención ciudadana en las etapas del ciclo de fiscalización. También se reconoce una asociación con la estrategia operativa de valor número siete y su línea de acción número diez, que establece: *«Diseñar e implementar mecanismos que permitan hacer eficiente la cobertura de las revisiones municipales, a través de la evaluación de la percepción de los servicios públicos».*

Respecto a los antecedentes de la labor de fiscalización, estos ya se detallaron en el apartado correspondiente.

c) Contexto de la Política Pública ¿Qué evaluamos?

Se establece un análisis introductorio de los fundamentos teóricos y las realidades prácticas que configuran la estructura y gestión de los servicios evaluados. También se incorporan los resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023 proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía para ofrecer una perspectiva estatal basada en datos recientes.

En cuanto a los servicios públicos municipales se refiere que el Municipio libre constituye la base fundamental de la división territorial del Estado y de su organización política y administrativa.

Conforme al principio de legalidad, la autoridad municipal sólo puede ejercer las facultades que la ley le concede. Es así que, por mandato constitucional, los ayuntamientos de Guanajuato son los responsables de proporcionar los servicios públicos básicos a las y los habitantes de sus demarcaciones.

El servicio público es la institución jurídica administrativa cuya titularidad corresponde al Municipio y cuya finalidad es satisfacer de manera regular, continua y uniforme las necesidades públicas esenciales, básicas o fundamentales. La prestación se concreta a través de servicios individualizados, los cuales pueden ser suministrados directamente por el Municipio o mediante concesión a particulares. En tal sentido, el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM (1985) reconoce que, por su naturaleza, el servicio público está sujeto a normas y principios de derecho público.

Por su parte, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en términos generales en su artículo 115 la base del Municipio a través de una organización política y administrativa, para lo cual ejercerá funciones jurisdiccionales, legislativas y administrativas, contando con personalidad jurídica y con facultades para manejar su patrimonio conforme a las leyes de la materia. En este sentido, respecto a la prestación de los servicios públicos, el Municipio está facultado para expedir reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de su jurisdicción, que organicen la administración pública, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su

competencia, por lo que depende de este la adecuada actualización de los instrumentos normativos correspondientes.

El artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su fracción III consigna que los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos, entre los que señala en los incisos a, b, c y h, agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; y seguridad pública. Atribución ratificada en la Constitución Política Local en su artículo 117, fracción III, inciso a, b, c y h.

El artículo 167, fracciones I, II, IX y XIV de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato vigente al momento de la evaluación establece entre los servicios públicos que estarán a cargo del Ayuntamiento los siguientes: Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento, disposición final y aprovechamiento de residuos; y seguridad pública.

De igual forma, la referida ley contempla como uno de los derechos de los habitantes del Municipio, el utilizar los servicios públicos a cargo de este, estableciendo como atribución del Ayuntamiento la prestación de los mismos, en igualdad de condiciones a sus habitantes, en forma permanente, general, uniforme y continua, los cuales contribuyen a la protección de los derechos fundamentales.

Derivado de lo cual, la adecuada prestación de los servicios públicos es un reflejo del buen desempeño de la administración y de su satisfacción depende tanto la confianza como las expectativas sobre las capacidades de la administración por responder a las demandas planteadas por la ciudadanía para mejorar sus condiciones de vida.

En el rubro correspondiente a los servicios públicos y su alineación con la Agenda 2030 se señala que al menos 8 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible están relacionados con la prestación de servicios públicos de calidad, siendo estos:

- 1. Fin de la pobreza;
- 3. Salud y bienestar;
- 6. Agua limpia y saneamiento;
- 7. Energía asequible y no contaminante;
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles;

- 12. Producción y consumo responsables;
- 13. Acción por el clima; y
- 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Por lo que hace a la vinculación entre las atribuciones municipales y las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se considera que hay una relación con 11 metas específicas, las cuales están directamente relacionadas con los servicios municipales evaluados. Dicha asociación se detalla en el informe de resultados.

Derivado de lo anterior, se señala que el papel de los municipios en el desarrollo sostenible cobra especial relevancia, ya que su cercanía con la ciudadanía permite un enfoque más directo a los desafíos locales en la implementación de la Agenda 2030, pues su implementación desde el primer nivel de gobierno es la base para un enfoque más cercano a la población y a los desafíos a los que se enfrentan.

Al respecto, se constató que, en promedio durante el ejercicio evaluado, solamente 33 municipios del estado de Guanajuato contaron con reglamentos aprobados por el Ayuntamiento que abarcan los 7 servicios evaluados.

En el caso de las normativas existentes y debidamente publicadas, se determinó que estas tenían una antigüedad promedio de 9 años[2]. En tal sentido, se refiere que las desactualizaciones normativas podrían comprometer la capacidad para responder a los desafíos y necesidades actuales de la población.

Aunado al contexto de las limitaciones reglamentarias, las administraciones municipales enfrentan retos complejos y multifacéticos, relacionados con aspectos presupuestales, profesionales y poblacionales, por mencionar algunos. En este sentido, factores como el incremento de la población intensifican los desafíos para ofrecer servicios en la cantidad y calidad esperada.

Para conocer una aproximación de los desafíos sobre la calidad de los servicios públicos en nuestra entidad, se recurrió a los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023, emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

---

[2] Datos obtenidos de requerimientos de información realizados a los municipios por la ASEG en el 2024.

Como punto de partida se reporta que el crecimiento demográfico de la población del estado de Guanajuato en las últimas dos décadas fue cercano al 29.7%, esto al aumentar de 4.7 millones de personas en el año 2000 a 6.1 millones en 2020 (INEGI, 2020). De lo cual, se tiene que el 48.6% de la población son hombres y 51.4% son mujeres. Respecto a la distribución territorial, se informó que el 72% reside en zonas urbanas y el 28% en rurales.

En cuanto al servicio público básico de agua potable, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG 2024) reportó que, el 91.4% de las personas mayores de edad que residen en áreas urbanas de más de 100,000 habitantes surten su servicio de agua por medio de la red pública (provista por los organismos operadores municipales), mientras que el 2.9% se abastece de pozos particulares.

Por lo que hace a la satisfacción de este servicio, en aquellos casos donde el agua es provista por la red pública, se reportaron resultados positivos (opciones de respuesta: muy satisfecho/a y satisfecho/a) por el 70% de las personas. Esto significa 19.3 puntos porcentuales más que la media nacional, registrada en 50.7%.

En relación con el suministro constante del servicio de agua, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía reportó para el estado de Guanajuato un valor de 70.6%, mientras que la percepción sobre su pureza y claridad (color), fue del 82%.

Por otra parte, se señala que, en el estado de Guanajuato, el 91.6% de la población de 18 años y más refirió contar con servicio de drenaje y alcantarillado conectado a su vivienda, condición que es necesaria para que los desechos se descarguen adecuadamente. A su vez, el 82.4% indicó no haber tenido problemas de fugas o aguas negras. En razón de lo anterior, sobre la satisfacción de este servicio se reportaron resultados positivos en el 58.9% de los casos.

En lo que hace al alumbrado público, en 2023, el 69% de la población de 18 años y más refirió que el servicio iluminó de manera adecuada su ciudad. Por su parte, el 45.1% experimentó atención inmediata como consecuencia de haber reportado fallas. En términos generales, se presentó una satisfacción positiva en el 56.2% de los casos, lo que significa 12.8 puntos porcentuales más que la media nacional, registrada en 43.4%.

Sobre la recolección de basura, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental reportó que el 92.5% de la población considera que el servicio es oportuno, esto con respecto a la frecuencia con que se otorgó el servicio durante el año 2023. Sobre la satisfacción de este servicio se tuvo una valoración positiva en el 87.2% de los casos, lo que implicó una variación de 14.6 puntos porcentuales más que la media nacional, la cual para ese año alcanzó una cifra de 72.6%.

En el caso de la función de seguridad pública, sólo el 31.9% de la población mayor de 18 años refirió que la misma contribuye a generar una sensación de seguridad, mientras que el 44.2% declaró que la policía municipal (de la ciudad) mantiene una disposición adecuada para ayudar y atender a la ciudadanía. Respecto a la calidad, este es el servicio peor evaluado, al reportar una satisfacción positiva en el 28.6% de los casos. Esta valoración es acorde a la media nacional pues mantiene una diferencia de menos 1.1 puntos porcentuales con respecto a esta.

Es así que, en términos generales, la confianza sobre los gobiernos municipales se reportó en niveles del 51.8%, mientras que la satisfacción general de los servicios provistos por este nivel de gobierno se reportó en niveles del 57.1%, resultando en ambos casos un valor por arriba de la media nacional, en la que se reportaron cifras del 49.9% y 44.1%, respectivamente.

Del contexto anterior, se advierte que hay diferencias notables entre la satisfacción de la calidad con la que se prestan los distintos servicios públicos, siendo la insatisfacción mayor con la función de seguridad y el alumbrado. Al respecto, se refiere que los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental parten de una cobertura geográfica de nivel urbano alto, es decir, su aplicación se da sólo en ciudades de 100,000 y más habitantes por cada entidad federativa.

Finalmente, se refiere que, a fin de proporcionar una visión ampliada de la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato realizó una encuesta que, a diferencia de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental cubre la totalidad de los municipios del Estado.

Respecto a los antecedentes de la calidad de los servicios en el Municipio evaluado se establece que el municipio de León, Gto., comprende una superficie de 1,221.6 km2, lo que constituye el 4.0% del territorio del Estado, el cual consta

de 569 localidades y alberga a una población de 1,721,215 habitantes, distribuidos en 874,542 mujeres y 846,673 hombres, con un total de 440,662 viviendas habitadas, de acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2020).

Una vez realizado el examen de los reglamentos vigentes que rigen el actuar de las dependencias administrativas responsables de la prestación de servicios públicos en el Municipio se determinó que en el caso del servicio de seguridad pública, cuenta con un reglamento aprobado en el 2022, y de los servicios de agua y drenaje y de limpia y recolección cuentan con un reglamento aprobado en 2023 cada uno. Por lo que hace al servicio de alumbrado público no tiene reglamento aprobado.

De igual forma, se establece respecto al servicio público de recolección de basura, que la administración municipal de León, Gto., manifestó sí contar con sitios de disposición final. Derivado de lo cual, por lo que hace al cumplimiento de las características operativas de acuerdo con la NOM-083-SEMARNAT-2003[3], la referida administración municipal cumple con la densidad establecida para la compactación de los residuos sólidos depositados; los residuos son cubiertos en la forma especificada en la NOM-083-SEMARNAT-2003 y si existen las medidas de control para evitar el ingreso de residuos peligrosos.

Como antecedente a los resultados de la evaluación materia del presente dictamen, se refiere que todas las evaluaciones ciudadanas que obtuvo el municipio de León, Gto., en el ejercicio 2022 la calificación de 5 servicios estuvo por abajo, en 1 servicio por arriba y en 1 servicio a la par con respecto de las obtenidas en el año 2021.

d) Metodología ¿Cómo evaluamos?

En este apartado se detallan los métodos y herramientas utilizados para recopilar, procesar y analizar los datos que sustentan la evaluación materia del presente dictamen.

La metodología aplicada por el Órgano Técnico atendió en primera instancia a la normativa vigente, la cual se fortaleció a partir de una base de estándares técnicos e institucionales, asegurando la fiabilidad de los resultados. A

[3] Información proporcionada por el municipio mediante respuesta a requerimiento de información.

través de encuestas ciudadanas, indicadores clave (los índices) y análisis comparativos, se ofrece una visión clara y precisa del estado actual de los servicios públicos, facilitando así la toma de decisiones para su mejora continua.

En tal sentido, en cuanto al enfoque, alcance y objetivos de la evaluación, se señala que, de acuerdo con los referentes del enfoque evaluativo *¿Cómo andamos Guanajuato?* se reconoce que la participación puede llevarse a cabo en cualquier etapa del proceso. En este sentido, el Órgano Técnico incorporó la participación desde el diseño de la evaluación, en el que intervinieron tanto las organizaciones de la sociedad civil como el sector académico, representado habitualmente por la Universidad de Guanajuato. Los alcances de la participación también pasaron por la recolección de información y la socialización del estudio, en los que se involucró la ciudadanía de manera directa. En su conjunto, ambas características proporcionan información para la toma de decisiones relacionadas con el diseño, operación y resultados de los servicios públicos, proporcionando datos para una administración municipal efectiva.

El objetivo general de *¿Cómo Andamos Guanajuato?* es evaluar la calidad subjetiva de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia, recolección de basura y la función de la seguridad pública; así como los aspectos clave de la gobernanza local, que incluyen la cercanía del gobierno con la comunidad, la confianza en las autoridades, el fenómeno de la corrupción, el uso de recursos públicos, el sentido de orgullo y las principales preocupaciones públicas, mediante las percepciones, experiencias y preferencias de la ciudadanía, con el fin de valorar el desempeño municipal y ofrecer información relevante para la toma de decisiones.

Para el logro del citado objetivo, se realizó un desdoblamiento operativo a partir de los siguientes objetivos específicos:

1. Analizar los datos sobre las percepciones ciudadanas relacionadas con la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local para identificar áreas de mejoras y proponer lecciones aprendidas.

2. Proveer a las autoridades información actualizada sobre el desempeño de los servicios públicos desde la percepción ciudadana.

3. Fomentar una mayor transparencia y responsabilidad en la gestión municipal utilizando los resultados de la evaluación.

4. Establecer un mecanismo de retroalimentación continua que permita a las autoridades municipales implementar mejoras en los servicios públicos y su relación con la ciudadanía, en respuesta a las necesidades y expectativas ciudadanas.

En términos de temporalidad, el alcance de la evaluación abarcó el periodo comprendido de enero a diciembre de 2023.

Respecto al diseño de la encuesta se refiere que dicho instrumento evalúa la calidad de los servicios públicos y la gobernanza local. En cuanto a la calidad de los servicios públicos, esta se define como el grado en que los servicios y productos se ajustan a las expectativas y necesidades de la ciudadanía (Pareja et al., 2016). Por su parte, la gobernanza, en un sentido amplio se entiende como la forma en que se toman y se implementan las decisiones públicas, incluyendo aspectos de transparencia, participación y eficiencia (Kaufmann et al., 2009). Es decir, busca que todas y todos trabajen juntos para lograr una mejor comunidad, por lo que se requiere de una ciudadanía activa y de un gobierno cercano que se comunique ágil y asertivamente; asimismo, la gobernanza implica amplios esfuerzos por la transparencia, de manera que se sepa cómo se usan los recursos y, con base en ello, lograr lazos de confianza entre la ciudadanía y el gobierno.

Para evaluar dichos conceptos, se diseñó un cuestionario estructurado en tres secciones con un total de 62 preguntas. La primera sección consta de 6 preguntas para la obtención de datos sociodemográficos, representando el 9.7% del cuestionario. La segunda sección incluye 40 preguntas sobre la percepción de la calidad de los servicios públicos, representando el 64.5%, que cubren los servicios de agua potable y drenaje, alcantarillado, alumbrado, limpia y recolección de basura, y seguridad pública. La tercera sección se compone de 16 preguntas relativas a la evaluación de la gobernanza local, representando el 25.8%, e incluye aspectos como la cercanía de la administración pública, la confianza en las autoridades, la corrupción y el uso de recursos públicos, el sentido de pertenencia (orgullo) y las principales preocupaciones de la ciudadanía.

Para medir la satisfacción y la percepción de las personas encuestadas se utilizaron principalmente preguntas dicotómicas (sí y no) y cerradas con escala de Likert[4], además de calificaciones del 1 al 10.

[4] Herramienta utilizada en encuestas para medir las opiniones o actitudes de las personas sobre un tema específico. Presenta una serie de afirmaciones relacionadas con el tema de interés, en la cual los encuestados deben indicar su grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación. Algunas de sus principales ventajas son su facilidad para de entender y usar; así como su flexibilidad y adaptabilidad a diversos temas y contextos

En el proceso de elaboración de la encuesta, la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato contó con la colaboración de profesoras y profesores investigadores de la Universidad de Guanajuato. Esta colaboración permitió que el diseño del instrumento fuera sometido a una validación de contenido mediante juicio experto a través de reuniones de trabajo con la red de especialistas, lo que fortaleció la garantía de su calidad y pertinencia. El cuestionario también fue presentado ante un Observatorio Ciudadano en su calidad de representante de la Sociedad Civil Organizada, quienes emitieron comentarios y sugerencias para el fortalecimiento de su diseño.

La confiabilidad interna del cuestionario fue evaluada utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach[5], obteniendo puntuaciones satisfactorias. En los ítems que evalúan la calidad de los servicios públicos, se obtuvo un alfa de 0.86. En cuanto a los ítems relacionados con la gobernanza local, el coeficiente de alfa fue de 0.91. Estos resultados confirman que el cuestionario presenta una fiabilidad robusta en ambas dimensiones de análisis.

En cuanto al marco muestral y recolección de datos se establece que la unidad de análisis seleccionada para la evaluación corresponde a las y los residentes habituales de los 46 municipios del estado de Guanajuato.

De acuerdo con los datos del Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, la población total del estado ascendía a 6,166,934 habitantes; no obstante, para los propósitos de la evaluación, la población objetivo se definió como los 4,188,942 individuos mayores de edad (18 años o más) que residen en los 46 municipios de Guanajuato.

El diseño muestral adoptado en la evaluación combina un enfoque de muestreo estratificado con uno por cuotas. Este diseño fue elegido para garantizar una representación adecuada y proporcional de la población objetivo de cada uno de los municipios de Guanajuato.

---

[5] Medida utilizada para evaluar la fiabilidad o consistencia interna de un conjunto de preguntas en un cuestionario. Básicamente nos dice qué tan bien las preguntas de una prueba están midiendo el mismo concepto. Este coeficiente toma valores entre 0 y 1, donde un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia interna. Nuestro cuestionario se considera fiable y consistente en sus dos grandes apartados, debido a que estima un coeficiente de 0.86 para el apartado de calidad y de 0.91 para el de gobernanza. Esto porque ambas cifras son cercanas al 1.

El muestreo estratificado se basó en la distribución poblacional de cada Municipio, definiendo los estratos proporcionalmente al tamaño de la población adulta. Es así que los municipios con mayor población aportaron un mayor número de encuestas, mientras que los municipios menos poblados contribuyeron con un número menor de encuestas, ajustado a su peso demográfico. Para estos casos se aseguró una muestra mínima de 60 encuestas por Municipio.

El tamaño de la muestra, que fue calculado para obtener un margen de error del ± 2% y un nivel de confianza del 97%, resultó en 4,551 cuestionarios distribuidos proporcionalmente entre los 46 municipios de Guanajuato.

Para facilitar la identificación geográfica de las respuestas obtenidas se solicitó a las y los encuestados que proporcionaran su colonia o código postal, lo que permitió determinar la ubicación aproximada de las zonas de residencia dentro de los municipios.

En términos de organización de la muestra, los municipios se dividieron en tres grupos[6] según el número de encuestas aplicadas. El Grupo 1, con los 5 municipios con mayor concentración poblacional, incluyó entre 114 y 958 encuestas por Municipio. El segundo grupo, se compone de 36 municipios, en los que se aplicaron entre 61 y 110 encuestas por cada uno. En el tercer grupo, que comprende 5 municipios, se aseguró una muestra mínima de 60 encuestas por municipio.

Una vez definidos los estratos por tamaño de población, se aplicó un muestreo por cuotas dentro de cada estrato. Este método se utilizó para asegurar que la muestra reflejara las principales características demográficas de la población, particularmente en términos de edad y género. Las cuotas se establecieron para tres grupos etarios: jóvenes (18 a 29 años), personas adultas (30 a 59 años) y personas adultas mayores (60 años en adelante), considerando además la proporcionalidad entre hombres y mujeres dentro de cada grupo.

También se refiere que el proceso de recolección de datos en campo se llevó a cabo entre el 3 de abril y el 14 de junio de 2024. Las encuestas se

[6] Grupo 1, integrado por los 5 municipios del corredor industrial. El Grupo 2 lo conforman los municipios de Guanajuato, San Miguel de Allende, Dolores Hidalgo, Pénjamo, Valle de Santiago, San Francisco del Rincón, San Luis de la Paz, San Felipe, Apaseo el Grande, Acámbaro, Salvatierra, Abasolo, Uriangato, Moroleón, Jerécuaro, Manuel Doblado, Jaral del Progreso, Tarimoro, Cuerámaro, Huanímaro, Victoria, Pueblo Nuevo, Tarandacuao, Coroneo, Santiago Maravatío, Santa Catarina, Cortazar, Santa Cruz de Juventino Rosas, Comonfort, Yuriria, Romita, Apaseo el Alto, San Diego de la Unión, Ocampo, Xichú y Atarjea; mientras que el Grupo 3 se integra de los cinco municipios restantes: San José de Iturbide, Purísima del Rincón, Villagrán, Doctor Mora y Tierra Blanca.

realizaron de manera presencial en puntos de alta afluencia peatonal en los 46 municipios, utilizando dispositivos móviles para la captura de respuestas, lo que redujo los errores de transcripción. El tiempo promedio que resultó de la aplicación de cada encuesta fue de 10.6 minutos.

Respecto a los datos demográficos de la población encuestada se establece una descripción sociodemográfica de las personas que participaron en la encuesta del año 2024, con el fin de proporcionar una visión general del perfil de las y los participantes que fueron 4,551.

Los datos se desglosan a partir de cuatro categorías: género, rango de edad, zona de residencia y nivel educativo, tal como se presenta a continuación:

Respecto al género, la participación se dio en márgenes del 47.2% de hombres y 52.8% de mujeres.

En lo que hace al rango de edad, se decidió realizar una segregación a partir de tres grupos etarios, comenzando por la población joven, quienes están representados por las personas entre 18 y 29 años. Este grupo significó el 30% de las personas encuestadas. Les sigue la población adulta, conformada por quienes reportaron tener entre 30 y 59 años. Dicho grupo registró una participación equiparable al 52.5% de las personas encuestadas. Finalmente, se tiene a las personas adultas mayores, personas de 60 años y más, cuya participación alcanzó una proporción del 17.5% de las personas encuestadas.

e) Resultados ¿Cómo andamos?

En esta parte se señala que los objetivos específicos se desarrollaron en la evaluación en dos índices, con 10 resultados.

En dichos resultados se presentan porcentajes, frecuencias y medias que permiten identificar patrones y tendencias en las respuestas de las personas encuestadas. Estos resultados corresponden al ejercicio fiscal 2023, y algunos de ellos se comparan con los datos obtenidos de los ejercicios fiscales 2021 y 2022. De igual forma, se desarrollaron dos índices compuestos: el primero mide la percepción de la calidad de los servicios públicos, y el segundo, la percepción de la gobernanza local.

Los resultados son los siguientes:

¿Cómo andamos en la calidad de los servicios públicos:

1. Así andamos en la calidad del agua potable y drenaje;
2. Así andamos en la calidad del alcantarillado;
3. Así andamos en la calidad del alumbrado;
4. Así andamos en la calidad de limpia;
5. Así andamos en la calidad de la recolección de basura;
6. Así andamos en la calidad de la función de seguridad pública;
7. Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales.

¿Cómo andamos en la calidad de la gobernanza local:

8. Así andamos en la gobernanza local;
9. Así andamos con las preocupaciones ciudadanas; y
10. Índice de la Calidad Percibida en la Gobernanza Local.

Respecto al Resultado número 1, Así andamos en la calidad del agua potable y drenaje, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a los servicios de agua potable y drenaje durante el periodo evaluado fue de 8 y 8.2 puntos respectivamente, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de León, Gto., es de 8.2 y 8.2 puntos respectivamente, por lo que los ubica, en la calificación de agua, por arriba de la media estatal y en la calificación del servicio de drenaje, a la par de la media estatal registrada para el año 2023. La calificación en el servicio del agua permaneció igual y la calificación del servicio de drenaje fue superior a las otorgadas por la ciudadanía en el año 2022.

En el Resultado número 2, Así andamos en la calidad del alcantarillado, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada al servicio de alcantarillado durante el periodo evaluado fue de 7.9 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de León, Gto., es de 7.7, por lo que lo ubica en una posición por abajo respecto al promedio estatal registrado para el año 2023. No obstante, esta calificación es superior a la otorgada por la ciudadanía en el año 2022.

Por lo que hace al Resultado número 3, Así andamos en la calidad del alumbrado, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana

otorgada a dicho servicio durante el periodo evaluado fue de 8 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de León, Gto., es de 8.3, por lo que lo ubica en una posición por arriba del promedio estatal registrado para el año 2023. De igual manera, dicha calificación es superior a la otorgada por la ciudadanía en el año 2022.

En el Resultado número 4, Así andamos en la calidad de limpia, se señala que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a dicho servicio durante el periodo evaluado fue de 7.2 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de León, Gto., es de 7.7, por lo que lo ubica en una posición por arriba del promedio estatal registrado para el año 2023. En el mismo sentido, esta calificación es superior a la otorgada por la ciudadanía en el año 2022.

Respecto al Resultado número 5, Así andamos en la calidad de la recolección de basura, se establece que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a dicho servicio durante el periodo evaluado fue de 8.2 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de León, Gto., es de 8.8, por lo que lo ubica en una posición por arriba del promedio estatal registrado para el año 2023. Asimismo, esta calificación es superior a la otorgada por la ciudadanía en el año 2022.

En el Resultado número 6, Así andamos en la calidad de la función de seguridad pública, se refiere que, de acuerdo con la opinión registrada para cada uno de los 46 municipios del Estado, la media estatal sobre la evaluación ciudadana otorgada a dicho servicio durante el periodo evaluado fue de 6.8 puntos, concluyendo que la calificación otorgada al municipio de León, Gto., es de 6.5, por lo que lo ubica en una posición por abajo del promedio estatal registrado para el año 2023. Esta calificación es igual a la otorgada por la ciudadanía en el año 2022.

Es así que, en el caso de la calificación de 4 servicios, el municipio de León, Gto., se ubicó por arriba; en 2 servicios por abajo y en 1 servicio a la par de la media estatal.

En cuanto al Resultado número 7, Índice de la Calidad Percibida de los Servicios Públicos Municipales, se establece que la calificación otorgada al municipio de León, Gto., es de 7.9, lo cual indica un grado de satisfacción neutra por parte de la ciudadanía.

Respecto al Resultado número 8, Así andamos en la gobernanza local, se obtuvo que el 19.6% de las encuestadas y los encuestados afirmó tener algún grado de conocimiento sobre las funciones que realiza su gobierno; el 39.6% indicó un escenario poco favorable, al considerar que su incidencia en las decisiones públicas es poca o nula; el 30% considera que el gobierno municipal es transparente con el uso de los recursos públicos; el 36.8% considera que el gobierno municipal ha hecho un buen uso de los recursos públicos; y el 64.1% manifestó que la práctica de la corrupción en el Municipio se presenta con cierta regularidad.

Por otra parte, se evaluó la confianza que tienen las y los ciudadanos sobre su gobierno municipal, obteniendo que el 27.7% cree que las decisiones se toman pensando en el bienestar de la comunidad; el 30.9% considera que se ha cumplido con las promesas; el 43.4% confía en el profesionalismo del equipo al mando de la administración; y el 42.7% cree que existe la capacidad de resolver los problemas del Municipio.

De igual forma, un 40.9% de las personas encuestadas considera que el gobierno municipal se preocupa por la calidad de vida de la ciudadanía; respecto al orgullo de vivir en el Municipio, la calificación promedio otorgada por las personas encuestadas fue de 8.2, considerando un rango del 1 al 10. Y un 40.1% de las personas encuestadas consideran que las cosas en su municipio van por buen camino.

En el caso del resultado 9, Así andamos con las preocupaciones ciudadanas se concluyó que los principales problemas que se viven en el Municipio son: seguridad con un 63.6%; corrupción con un 12.3%; y desempleo con un 6.2%.

Finalmente, respecto al resultado 10, Índice de la Calidad Percibida en la Gobernanza Local, se establece que la calificación otorgada al municipio de León, Gto., es de 5.7, lo cual indica una percepción negativa o cierto grado de inconformidad por parte de la ciudadanía hacia el desempeño del Municipio en términos de la gobernanza local.

f) Lecciones aprendidas ¿Qué sugerimos?

En este apartado se proponen consideraciones prácticas y útiles para la aplicación de los conocimientos advertidos en el proceso de la evaluación. En

términos generales, ofrecen información de apoyo para una mejor toma de decisiones y reducen la incertidumbre del quehacer gubernamental.

En las lecciones aprendidas para mejorar el desempeño se establecen las siguientes:

1. Fortalecer la profesionalización para un mejor desempeño de la Gestión Pública.

Al respecto, se establece que el grado en que las administraciones públicas municipales pueden prestar servicios de calidad y que generen valor público depende en gran medida de sus capacidades. Entre estas destaca la capacidad profesional, que incluye tanto los procesos para el ingreso, permanencia y promoción, como la profesionalización de las y los funcionarios.

En cuanto al proceso para la profesionalización de los servidores públicos se busca mejorar las capacidades, conocimientos y competencias de quienes trabajan en la administración pública lo cual debe traducirse en un beneficio directo a la ciudadanía, mediante la mejora en su capacidad de respuesta para brindar una gestión eficaz y una prestación de servicios de calidad. Este proceso puede incluir formación académica, capacitación continua, certificaciones y desarrollo de habilidades específicas relacionadas con el desempeño de sus funciones.

En el sector público, las y los funcionarios deben gestionar recursos, políticas y, a la vez, identificar oportunidades para crear valor público en sus municipios.

Se señala que se debe lograr la profesionalización en el servicio público municipal, en especial de quienes se encuentran a cargo de la prestación de los servicios públicos, pues presenta ciertas debilidades a causa de la elevada rotación del personal, los bajos niveles educativos de algunas de las personas que ocupan puestos de gobierno, así como la escasa o nula experiencia previa en las funciones que desempeñan, entre otras cuestiones.

A nivel local, y a partir del Estudio Situacional elaborado por la Auditoría Superior del Estado se identificó que sólo el 13% de los municipios en el Estado disponían de un manual de procedimientos formalizado para la administración de los recursos humanos; y que 9 (15.2%) municipios acreditaron contar con un programa de capacitación para el personal.

Además, según datos del Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2023, solamente el 40% del personal adscrito a las instituciones de la administración pública municipal del estado de Guanajuato cuenta con nivel de escolaridad de licenciatura (INEGI, 2024).

Por lo anterior, se reitera la oportunidad de prever estrategias para profesionalizar a las actuales administraciones municipales.

Derivado de la evaluación materia del presente dictamen se hizo constar que el 48.4% de las personas encuestadas percibe que los municipios no cuentan con un equipo capacitado, mientras que el 48.5% considera que existen capacidades limitadas para resolver los problemas del Municipio. Razón por la cual se recomienda a las administraciones municipales generar estrategias para el fortalecimiento de las capacidades profesionales de las y los servidores públicos que vayan acorde a los objetivos y el contexto de cada administración, ya que resulta esencial para mejorar la eficiencia administrativa, fortalecer la legitimidad pública y asegurar la creación de valor público en los gobiernos locales.

En este sentido se concluye que las personas servidoras públicas deben contar con las herramientas necesarias que le permita actuar con el mayor nivel de eficiencia, eficacia y efectividad.

Asimismo, se invita a reglamentar los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos y considerar que el servicio profesional de carrera es un mecanismo para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y a efecto de impulsar el desarrollo de la función pública en beneficio de la sociedad.

Se destaca que la institucionalización de un servicio profesional de carrera fomenta la vocación de servicio, promueve la capacitación permanente del personal, mejora las condiciones laborales de las personas servidoras públicas y garantiza promociones justas con base en méritos.

2. Definir, homologar e implementar indicadores para la cobertura objetiva de los servicios.

Se establece que la prestación de los servicios públicos es un medio para mejorar las condiciones de vida de la población, por lo que tienen como principio fundamental su universalidad, todos tenemos el derecho de acceso a ellos.

Por lo anterior, debe dárseles la importancia que requieren, y aun cuando las administraciones municipales se hacen cargo de los servicios públicos, ya sea de manera directa o indirecta, tanto la cobertura como la calidad en su prestación son temas pendientes de atender por una amplia mayoría de municipios.

Según la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana, uno de los principales problemas que las personas sienten en su entorno es la deficiencia en términos de cobertura de algunos servicios públicos. A su vez, de acuerdo con el Informe Ciudadano ¿Cómo Andamos? de 2022 los servicios públicos con menor cobertura fueron el de limpia, alcantarillado, drenaje y recolección de basura, principalmente.

Asimismo, se han detectado ciertas debilidades en la gestión de la información (recolección, procesamiento y análisis de datos), por parte de las administraciones municipales, lo que afecta su capacidad para informar la cobertura objetiva de los servicios públicos que otorgan, pues para este ejercicio se detectó el uso de una gran variedad de indicadores para medir este fenómeno, con imprecisiones en los datos, así como que aproximadamente uno de cada tres municipios del Estado no mide la cobertura en zonas rurales para los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.

Por lo anterior, se sugiere homologar y precisar los indicadores para medir la cobertura de los servicios públicos, a efecto de generar información de calidad y confiable que pueda ser comparada en el tiempo. Para lo cual se recomienda generar fichas técnicas para cada indicador, a fin de describir sus características principales para una mejor comprensión, interpretación y uso de los datos.

Existen diversas fuentes que son referente en la construcción de estos indicadores, mismas que pueden ser tomadas en cuenta por las administraciones municipales. Algunas de ellas se precisan en el informe de resultados.

Una correcta medición de la cobertura de los servicios públicos fomenta la transparencia y el acceso a la información, incidiendo en una mayor rendición de cuentas; a su vez, genera información confiable para realizar diagnósticos certeros que atiendan las necesidades reales de la población.

La toma de conciencia respecto de la trascendencia de las dos sugerencias formuladas por el Órgano Técnico será un paso importante para fortalecer la gestión de la calidad en los servicios públicos municipales, así como en las características clave de la gobernanza local.

Las lecciones aprendidas son enunciativas, más no limitativas, estas surgen de los referentes bibliográficos consultados y son motivados por los hallazgos y resultados generales (no particulares) de la evaluación, por lo que las autoridades pueden optar, inclusive, por atender medidas alternativas que les resulten de mayor efectividad, según el contexto, los recursos y las capacidades disponibles.

Finalmente, en cuanto al seguimiento a las lecciones de años anteriores se presenta un seguimiento sobre cómo se han aceptado y, en algunos casos, implementado las sugerencias de mejora que se ofrecieron en los informes de resultados de evaluación al desempeño municipal correspondientes a los ejercicios fiscales 2021 y 2022, las cuales se detallan en el informe de resultados, concluyendo que la serie de evaluaciones realizadas están diseñadas para impulsar mejoras continuas en la calidad y eficiencia de los servicios públicos, así como para fortalecer la gobernanza local de los municipios.

g) Conclusión ¿Qué destacamos?

En esta parte se establece un resumen de los resultados de la evaluación practicada a la administración pública municipal de León, Gto., considerando la calificación promedio otorgada por la ciudadanía y el estado que guarda en comparación con la media estatal determinada.

Al respecto, para efectos metodológicos se refiere que las puntuaciones que se encuentran entre 9 y 10 indican una alta satisfacción y lealtad de los ciudadanos hacia los servicios recibidos. Las puntuaciones que se encuentran entre 7 y 8 reflejan una postura neutral o de indiferencia. En tanto que las puntuaciones entre 1 y 6 son indicativo de una clara insatisfacción. Estas últimas puntuaciones destacan áreas críticas que requieren atención para cerrar la brecha de desconfianza entre los ciudadanos y el gobierno.

Es así, que los hallazgos determinados proporcionan a las administraciones municipales datos para tomar decisiones informadas.

Como parte de las reflexiones finales, el Órgano Técnico reitera que el uso de datos promueve una gestión municipal más eficaz y transparente,

incrementando así la legitimidad y la confianza pública en las instituciones. En razón de lo cual los resultados expuestos en la evaluación materia del presente dictamen tienen la oportunidad de ser considerados por las autoridades responsables, con el propósito de ajustar, complementar o actualizar las fases de planeación, programación, ejercicio y seguimiento de los recursos asociados a la prestación de servicios públicos.

IV. Conclusiones:

Las diputadas y los diputados integrantes de esta Comisión de Hacienda y Fiscalización hemos analizado el informe de resultados materia del presente dictamen, considerando lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato referente a que los informes de resultados únicamente podrán ser observados por las dos terceras partes de las diputadas y los diputados integrantes del Congreso, cuando no se observen las formalidades esenciales del proceso de fiscalización.

Existe en el informe de resultados la constancia de que este se notificó al sujeto fiscalizado a fin de que surtiera los efectos legales correspondientes. En tal virtud, se considera que fue respetado el derecho de audiencia o defensa por parte del Órgano Técnico.

Asimismo, de acuerdo al contenido del informe de resultados se infiere que el Órgano Técnico en el desarrollo del procedimiento de evaluación dio cumplimiento a las formalidades esenciales que la misma Ley establece para el proceso de fiscalización, al haberse practicado una evaluación al desempeño que estaba contemplada en el Programa General de Fiscalización 2024, aprobado por el Auditor Superior del Estado. Asimismo, la evaluación se efectuó atendiendo a lo establecido en la normatividad aplicable en la materia.

De igual manera, se desprende del informe de resultados, que la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato en su Plan Estratégico 2021-2027 estableció el compromiso por crear mecanismos de evaluación, estudios e investigaciones, en materia de políticas públicas, para ampliar el impacto y valor público de la fiscalización, a través de diversas líneas de acción y estrategias operativas.

En el sentido de que tanto las evaluaciones como las auditorías son herramientas de gran utilidad para respaldar la toma de decisiones sobre la forma y los resultados del manejo de los recursos públicos; sin embargo, como ya se estableció es necesario reconocer sus diferencias para ayudar a garantizar un uso

eficaz de cada herramienta y, como resultado, contribuir a la toma de decisiones de calidad.

La evaluación no solo es un proceso analítico, sino también un proceso de reflexión para valorar si las determinaciones tomadas por las autoridades involucradas en una determinada intervención han tenido como resultado la atención efectiva del problema que la justifica. Mediante la evaluación al desempeño se pretende contribuir a la generación de información útil para mejorar aspectos sobre su definición, implementación y resultados.

La evaluación al desempeño municipal *¿Cómo Andamos Guanajuato?* que lleva a cabo la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato es consecuencia de los resultados y la gran aceptación mostrada por las personas usuarias en su edición piloto, del año 2022, por lo que ha permanecido con el objetivo de consolidarse como un espacio objetivo y confiable para que tanto la ciudadanía como los gobiernos, se informen constructivamente sobre los retos, logros y expectativas de los temas prioritarios de la agenda pública municipal.

A través del informe de resultados que se dictamina, la ciudadanía puede conocer el compromiso y los resultados obtenidos por las administraciones públicas municipales con respecto a la calidad en la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia y recolección de residuos y de la función de seguridad pública.

En razón de lo anterior, concluimos que la evaluación representa un producto con alcance de mayor profundidad entre las diversas labores de fiscalización, ya que su realización permite la identificación de información que proporciona a las administraciones municipales datos concretos sobre la necesidad de reforzar acciones, mejorar procesos, realizar los cambios o ajustes que resulten necesarios para avanzar en la implementación de una gestión pública municipal que de resultados para el desarrollo, satisfaga las necesidades de la población, así como en la implementación de la Agenda 2030 del desarrollo sostenible en las políticas locales.

Es así como el informe de resultados materia del presente dictamen es de gran relevancia e impacto en la función de fiscalización, pues considera la percepción ciudadana sobre el quehacer gubernamental en el ámbito municipal, en el caso que nos ocupa respecto a la prestación de los servicios públicos a cargo del Municipio, lo que contribuirá al fortalecimiento y a mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos municipales en beneficio de la ciudadanía.

Finalmente, es de destacar que el cumplimiento de los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 está presente en el dictamen puesto a su consideración, pues el mismo incide de manera directa en los Objetivos 1, Fin de la Pobreza; 3, Salud y Bienestar; 6, Agua Limpia y Saneamiento; 7, Energía Asequible y no Contaminante; 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles; 12, Producción y Consumo Responsables; 13, Acción por el Clima; y 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

En razón de lo anteriormente señalado, concluimos que el informe de resultados de la evaluación de desempeño sobre la percepción ciudadana de los servicios públicos denominada *¿Cómo Andamos Guanajuato?* practicada a la administración municipal de León, Gto., por el ejercicio fiscal del año 2023, debe sancionarse por el Congreso en los términos presentados por la Auditoría Superior del Estado y proceder a su aprobación, considerando que no se presenta el supuesto contenido en el artículo 38 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, razón por la cual no podría ser observado por el Pleno del Congreso.

Por lo expuesto, con fundamento en el artículo 204 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, nos permitimos someter a la consideración de la Asamblea, la aprobación del siguiente:

A C U E R D O

Único. Con fundamento en el artículo 63 fracción XIX de la Constitución Política para el Estado, en relación con los artículos 5, fracciones II y VII de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, 18, párrafo segundo y 28 del Reglamento de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, se aprueba el informe de resultados formulado por la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato de la evaluación de desempeño sobre la percepción ciudadana de los servicios públicos denominada *¿Cómo Andamos Guanajuato?* practicada a la administración municipal de León, Gto., por el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del ejercicio fiscal del año 2023.

Se ordena dar vista del informe de resultados al ayuntamiento del municipio de León, Gto., a efecto de que las sugerencias derivadas de la evaluación puedan considerarse en la implementación de una política de gestión de la calidad en la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

H. CONGRESO DEL ESTADO
DE GUANAJUATO

De conformidad con el artículo 37, fracción VI de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de Guanajuato, remítase el presente acuerdo junto con su dictamen y el informe de resultados a la Auditoría Superior del Estado, para efectos de su notificación.

Guanajuato, Gto., 5 de marzo de 2025
La Comisión de Hacienda y Fiscalización

Diputado Víctor Manuel Zanella Huerta
Presidente

Diputada Karol Jared González Márquez
Vocal

Diputada Angélica Casillas Martínez
Vocal

Diputado Carlos Abraham Ramos Sotomayor
Vocal

Diputada María del Pilar Gómez Enríquez
Secretaria

La presente hoja forma parte del dictamen formulado por la Comisión de Hacienda y Fiscalización, relativo al informe de resultados de la evaluación de desempeño sobre la percepción ciudadana de los servicios públicos denominada *¿Cómo Andamos Guanajuato?* practicada a la administración municipal de León, Gto., por el ejercicio fiscal del año 2023.