

INFORME DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

OIC-A06/04-2025

Contratos de usuarios y verificación de giros

00325 "Solicitud de Cambio de Titular o Razón Social"

Órgano Interno de Control

Auditor Francisco Javier Solís Gámez

Diciembre 05, 2025

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES.....	2
II. MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN.....	2
III. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA.....	2
IV. OBJETIVO.....	2
V. PERIODO.....	2
VI. ALCANCE.....	3
VII. ESTUDIO.....	3
VIII. CONCLUSIONES.....	6

I. ANTECEDENTES.

En cumplimiento al Programa Anual de Auditorías para el ejercicio 2025 de este Órgano Interno de Control de la Junta de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Irapuato, Gto., autorizado en Sesión Ordinaria No. 12/2024 por el Consejo Directivo, se realizó la Auditoría OIC-A06/04-2025 denominada "**Contratos de usuarios y verificación de giros**", con alcance al indicador 00325 "Solicitud de Cambio de Titular o Razón Social", gestionado por el Departamento de Atención Ciudadana, adscrito a la Gerencia de Comercialización.

II. MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN.

Para la realización de la presente auditoría, sirve como fundamento lo dispuesto en los artículos 65, 67 fracciones VI, VIII, XI, XIII y XV; 70 fracción VI y XXI; y 74 fracción XI, del Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento para el Municipio de Irapuato, Guanajuato.

III. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA.

La auditoría se realizó conforme a lo establecido en las Normas Profesionales del Sistema Nacional de Fiscalización, aplicando el método cuantitativo y cualitativo a través de un enfoque de investigación que se centra en la recolección y el análisis de datos numéricos para identificar patrones, establecer relaciones y generalizar resultados. Con los procedimientos aplicados se obtuvo la evidencia suficiente para emitir los resultados del presente informe, de acuerdo a lo siguiente:

1. Se verificó la información registrada en la plataforma data.japami.gob.mx en concordancia con el trabajo realizado en el área de Atención Ciudadana.
2. Se realizó una entrevista con la responsable de la gestión del indicador que se revisa.

IV. OBJETIVO.

Verificar el comportamiento en cuanto a la atención de folios de "Solicitud de Cambio de Titular o Razón Social" gestionados por el Departamento de Atención Ciudadana, adscrito a la Gerencia de Comercialización.

V. PERIODO.

Corresponde al periodo del 1 de enero al 30 de noviembre de 2025.

VI. ALCANCE.

Revisar el comportamiento de los folios para la "Solicitud de Cambio de Titular o Razón Social", así como cualquier información adicional relacionada al mismo.

VII. ESTUDIO.

El indicador "Solicitud de Cambio de Titular o Razón Social", registra las gestiones iniciadas por los usuarios para modificar el nombre del titular o razón social de la cuenta.

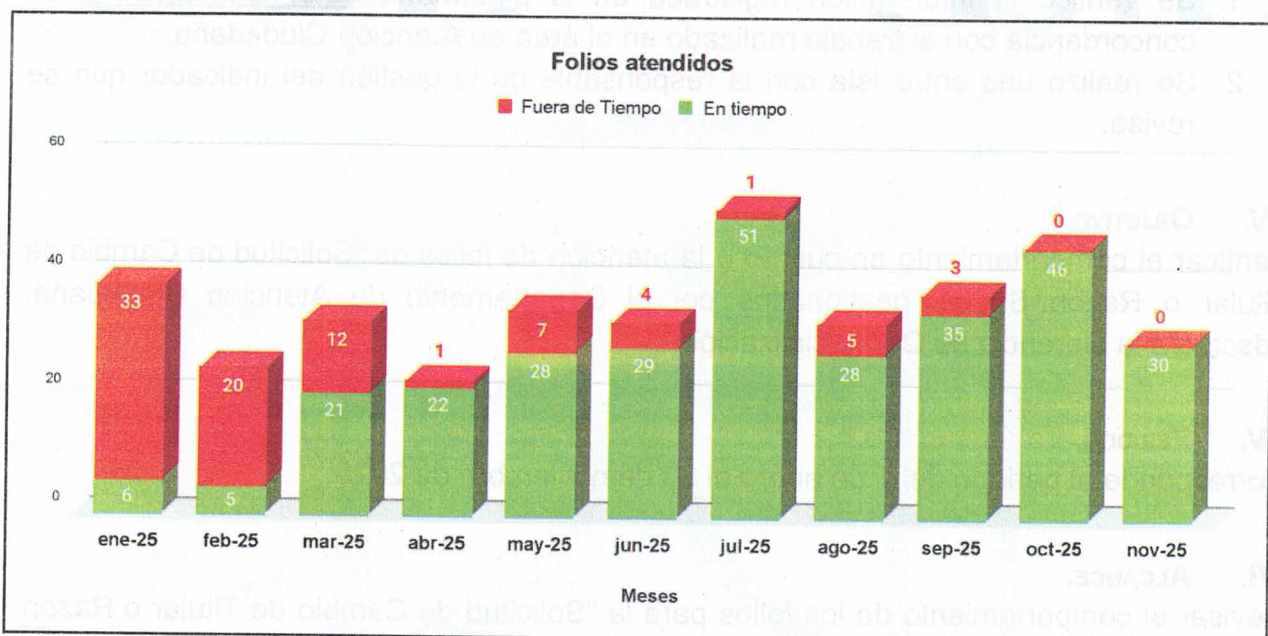
Al consultar la plataforma data.japami.gob.mx, utilizada para el registro de los indicadores de las Unidades Administrativas de la Japami, se identificaron 387 folios completados correspondientes a este indicador durante el periodo del 1 de enero al 30 de noviembre de 2025. A continuación, se presenta el detalle de los folios concluídos por mes en la siguiente tabla:

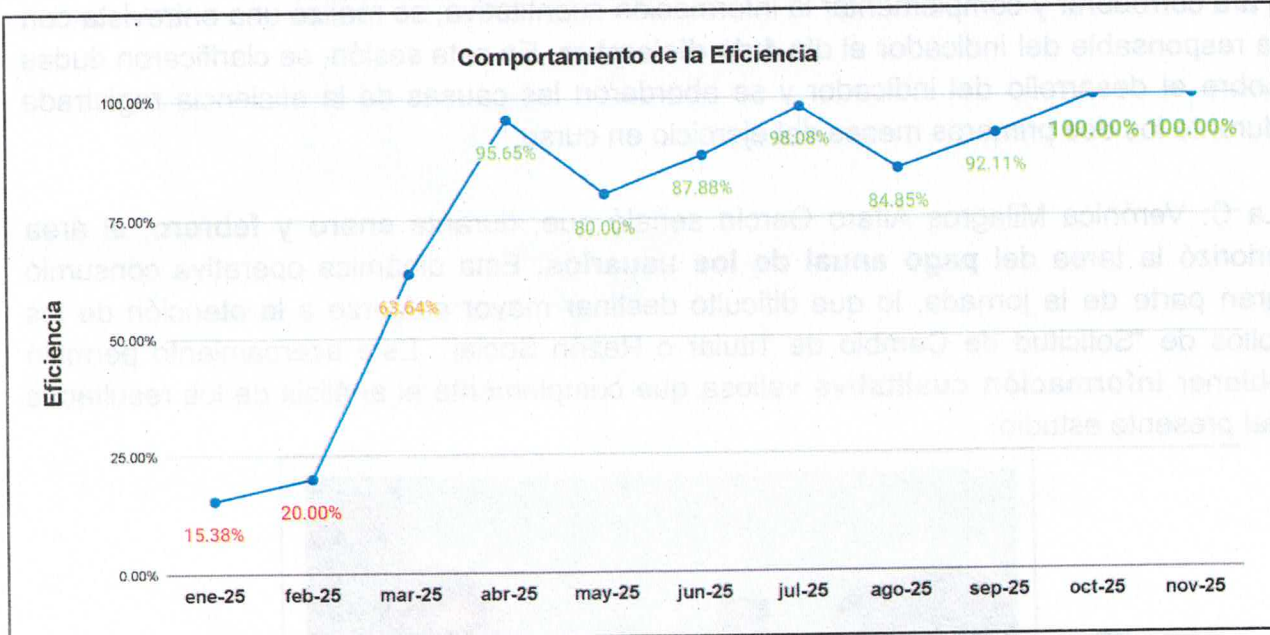
Meses	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25
Folios Totales	39	25	33	23	35	33	52	33	38	46	30
En tiempo	6	5	21	22	28	29	51	28	35	46	30
Fuera de Tiempo	33	20	12	1	7	4	1	5	3	0	0
Eficiencia	15.38%	20.00%	63.64%	95.65%	80.00%	87.88%	98.08%	84.85%	92.11%	100.00%	100.00%

Los principales hallazgos derivados de esta información son:

1. Análisis del Volumen de Trabajo (Folios Totales).

La carga de trabajo se mantuvo relativamente estable, con una media de aproximadamente 36 folios mensuales.





Puntos Clave:

- a. Periodo crítico: **enero resultó ser el mes con más folios fuera de tiempo y la eficiencia más baja con 15.38%**; en febrero se mantiene una alta proporción de folios no atendidos en el plazo, aunque el volumen total fue menor y se mantuvo la eficiencia al 20.0%
- b. Mejora Drástica: Se observa una **recuperación crítica en marzo**, donde la eficiencia se triplicó a 63.64%, reflejando un reajuste administrativo y operativo.
- c. Estabilización: A partir de abril, **la eficiencia se estabiliza** en niveles altos, consistentemente por encima del 80%.
- d. Pico de Carga: El mes con mayor volumen de trabajo fue **julio con 52 folios**, seguido de **octubre con 46 folios**.
- e. Excelencia: En los meses de octubre y noviembre se alcanzó **la meta del 100%**.

A pesar del alto volumen en la segunda mitad del año (Julio, Septiembre, Octubre), **el área logró mantener o mejorar su eficiencia**, lo que demuestra que los procesos de mejora implementados a partir de marzo fueron robustos y escalables.

Para corroborar y complementar la información cuantitativa, se realizó una entrevista con la responsable del indicador el día **4 de diciembre**. En esta sesión, se clarificaron dudas sobre el desarrollo del indicador y se abordaron las causas de la eficiencia registrada durante los dos primeros meses del ejercicio en curso.

La C. Verónica Milagros Alfaro García señaló que, durante **enero y febrero**, el área priorizó la tarea del **pago anual de los usuarios**. Esta dinámica operativa consumió gran parte de la jornada, lo que dificultó destinar mayor esfuerzo a la atención de los folios de "Solicitud de Cambio de Titular o Razón Social". Este acercamiento permitió obtener **información cualitativa** valiosa que complementa el análisis de los resultados del presente estudio.



Evidencia de la entrevista con la responsable del indicador.

VIII. CONCLUSIONES.

El indicador de "Solicitud de Cambio de Titular o Razón Social" para el Padrón de Usuarios mostró una trayectoria de mejora excepcional durante el 2025.


- A. **Corrección Exitosa:** El equipo logró revertir una situación de baja eficiencia inicial (15-20%) a un **estado de excelencia sostenida** (por encima del 80%) en solo tres meses, lo que sugiere la implementación de medidas correctivas muy efectivas.
- B. **Alta Capacidad Operativa:** La capacidad de procesar un volumen alto (52 folios en julio) con una eficiencia cercana al 100% demuestra que **el proceso ha sido optimizado y es capaz de manejar la demanda futura.**
- C. **Logro de Cierre:** El cierre de octubre y noviembre con el 100% de eficiencia indica que se logró un **control total sobre el proceso.**

El enfoque de cualquier análisis futuro debería centrarse en mantener la eficiencia lograda y replicar las estrategias de corrección en este indicador a otros que muestren un rendimiento inicial similar.

La presente revisión no limita que éste Órgano Interno de Control u otros entes públicos competentes, en ejercicio de sus atribuciones, puedan auditar o revisar y, en su caso, determinar el fincamiento de observaciones o recomendaciones en relación con el objetivo y alcance de sus propias acciones.

ATENTAMENTE

Irapuato, Gto. A 5 de diciembre de 2025.



FRANCISCO JAVIER SOLÍS GÁMEZ
AUDITOR



FRANCISCO JIMÉNEZ ELIZARRARAZ
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL